

Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram

Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar 2014:3

Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram

Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar 2014:3



Opetus- ja kulttuuriministeriö / Undervisnings- och kulturministeriet
Korkeakoulu- ja tiedepolitiikan osasto / Högskole- och forskningspolitiska avdelningen
PL / PB 29
00023 Valtioneuvosto / Statsrådet
www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/julkaisuhaku?lang=sv
Taitto / Ombrytning: Teija Metsänperä
ISBN 978-952-263-252-4 (PDF)
ISSN-L 1799-0327
ISSN 1799-0335 (Online)

Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä /
Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar 2014:3

Presentationsblad

Utgivare
Undervisnings- och kulturministeriet

Utgivningsdatum
30.1.2014

Författare (uppgifter om organets namn, ordförande, sekreterare) Ordförande: direktör Pirkko Nuolijärvi, Institutet för de inhemska språken i Finland Sekreterar: specialforskaren Aino Piehl och forskaren Matti Räsänen, Institutet för de inhemska språken i Finland		Typ av publikation Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar	
		Uppdragsgivare Undervisnings- och kulturministeriet	
		Datum för tillsättande 29.1.2013	Dnro 4/040/2013
Publikation (även den finska titeln) Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram (Hyvän virkakielen toimintaohjelma)			
Publikationens delar Promemoria + bilagor			
Sammandrag Den 29 januari 2013 tillsatte undervisnings- och kulturministeriet en arbetsgrupp med uppdraget att arbeta fram ett handlingsprogram och förslag till åtgärder som kan främja ett sakligt, klart och begripligt myndighetsspråk. Arbetsgruppen ville verka i en öppen anda och ordnade därför ett seminarium om temat och genomförde också enkäter både om de språkliga rutinerna inom statliga och kommunala myndigheter och om medborgarnas erfarenheter av myndighetsspråk. Den bärande tanken med förslagen i handlingsprogrammet är att ett sakligt, klart och begripligt myndighetsspråk är en grundläggande förutsättning för ett demokratiskt samhälle. Förvaltningslagens krav på språket bör omsättas i praktiken i högre utsträckning än tidigare. Språket är inte ett fristående element som kan lämnas åt några enskilda personer att ta hand om, utan språket berör alla inom den offentliga förvaltningen, allt från de högsta beslutande organen till ledningen för de olika myndigheterna och varje enskild medarbetare. För att klarspråksmålet ska nås måste varje myndighet ha som rutin att utvärdera sitt språk och att anlita språkexperter när behovet är påkallat. Det går att spara tid och möda genom att använda ett klart och begripligt språk. Dessutom effektiviserar ett klart språk myndigheternas verksamhet och stärker medborgarnas rättssäkerhet. Handlingsprogrammet innehåller för det första <i>förslag</i> till hur <i>riksdagen</i> och <i>statsrådet</i> kan skapa strukturer och arbetsformer som gynnar myndigheters strävan att använda ett gott språk i kontakten med medborgarna och att dra nytta av samarbete. Konkreta förslag är att det ska tillsättas en ombudsman för myndighetsspråket med uppgift att inom ramen för nuvarande resurser främja samarbete, att det ska skapas en termbank för förvaltningstermer och att det ska stiftas en ortnamnslag. För det andra ger handlingsprogrammet <i>rekommendationer</i> till insatser inom <i>hela den offentliga förvaltningen</i> . Ett av förslagen är att det ska utarbetas gemensamma direktiv för planeringen och den språkliga utformningen av namn, tjänstebeteckningar och termer inom den offentliga förvaltningen. Vidare rekommenderar programmet att det ska produceras färre och kortare texter, att det skapas en databas med goda modelltexter och att det ordnas gemensamma utbildningar kring skrivande och kvalitetsbedömning av texter. Lagberedare bör få mer utbildning i språkanvändning och också klara språkliga anvisningar. För det tredje innehåller handlingsprogrammet <i>rekommendationer</i> till <i>de enskilda myndigheterna</i> . Det föreslås att man inom varje myndighet ska utse en klarspråksansvarig och en grupp som arbetar för ett bättre språk och att man i myndighetens processbeskrivningar lägger in både produktion av text och översättning som arbetsfaser. Varje myndighet bör ha klarspråkshandledning på sitt intranät, och de som vänder sig till en myndighet måste få klara direktiv för vilken proceduren är kring olika ärenden. Vidare poängterar handlingsprogrammet hur viktigt det är att de datasystem som används för att producera texter verkligen resulterar i texter som är begripliga för mottagaren och att mottagaren alltid har möjlighet att personligen vända sig till myndigheten. För det fjärde ger handlingsprogrammet <i>rekommendationer</i> till <i>läroanstalter</i> . Det är viktigt att det på alla nivåer efter grundskolan ingår tillräckligt mycket undervisning i finska eller svenska för att de studerande ska lära sig behärska språket inom sitt fackområde och också kunna kommunicera begripligt om sitt område med icke-initierade. Universiteten bör skriva in riktlinjer i sina strategidokument om hur finska och svenska ska användas vid sidan av andra språk i den akademiska undervisningen, i forskningen och inom förvaltningen. Studenter med annat modersmål än finska eller svenska bör få undervisning i något av språken. I en bilaga till handlingsprogrammet beskrivs myndighetsspråkets historia och situationen i dag, klarspraksarbetet i andra länder och det internationella namnvårdssamarbetet. Dessutom ingår det klarspråkstips till myndigheter och enskilda anställda om vad de kan göra för ett bättre myndighetsspråk.			
Nyckelord myndighetsspråk, myndighetskommunikation, myndigheternas kommunikation med enskilda, namnvård, författningsspråk, klart språk, begriplighet, saklighet			
Seriens namn och nummer Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar 2014:3		ISSN-L 1799-0327 1799-0335 (Online)	ISBN 978-952-263-252-4 (PDF)
Sidoantal 50	Språk svenska	Pris	Sekretessgrad offentlig
Distribution -		Förlag Undervisnings- och kulturministeriet	

Kuvailulehti

Julkaisija

Opetus- ja kulttuuriministeriö

Julkaisun päivämäärä

30.1.2014

Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä	
Puheenjohtaja: johtaja Pirkko Nuolijärvi, Kotimaisten kielten keskus		Toimeksiantaja Opetus- ja kulttuuriministeriö	
Sihteeri: erikoistutkija Aino Piehl ja tutkija Matti Räsänen, Kotimaisten kielten keskus		Toimielimen asettamispvm 29.1.2013	Dnro 4/040/2013

Julkaisun nimi (myös ruotsinkielinen)

Hyvän virkakielen toimintaohjelma

(Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram)

Julkaisun osat

Muistio ja liitteet

Tiivistelmä

Opetus- ja kulttuuriministeriö asetti 29.1.2013 työryhmän laatimaan toimintaohjelman ehdotuksineen menettelytavoista ja keinoista, joilla varmistetaan viranomaiskielen asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys. Virkakieli työryhmä pyrki avoimeen vuorovaikutukseen ja järjesti julkisen kuulemistilaisuuden sekä teki virkakielen käytännöistä kyselyt kunnille ja valtion viranomaisille sekä kyselyn viranomaisten kielenkäytöstä kansalaisille.

Virkakieli työryhmän ehdotusten punaisena lankana on se, että selkeä, ymmärrettävä ja asiallinen kielenkäyttö julkishallinnossa on demokraattisen yhteiskunnan olennainen osa. Tavoitteena on, että tämä hallintolain vaatimus toteutuu nykyistä paremmin. Kieli ei ole erillinen saareke, jonka hoidon voi jättää harvoille, vaan virkakielen laadusta ovat vastuussa julkishallinnon korkeimmat päättävät elimet, virastojen johto ja jokainen työntekijä. Tekstien selkeys edellyttää, että virastot arvioivat kielenkäyttöään itse viranomaistyön osana, mutta se edellyttää myös kielen asiantuntijoiden avun käyttämistä, kun tarve on. Selkeä, ymmärrettävä ja asiallinen kielenkäyttö säästää aikaa ja vaivaa, tehostaa viranomaistyötä ja vahvistaa asiakkaiden oikeusturvaa.

Toimintaohjelma sisältää *eduskunnalle ja valtioneuvostolle kohdistettuja toimenpide-ehdotuksia* siitä, miten toimintatapoja ja rakenteita luodaan sellaisiksi, että viranomaisilla on mahdollisimman hyvät lähtökohdat palvella asiakkaita hyvien tekstien avulla ja hyötyä yhteistyöstä. Ohjelmassa ehdotetaan, että viranomaisten yhteistyötä edistämään perustetaan virkakielivaltuutetun virka nykyresurssien turvin, kootaan hallinnon termipankki ja säädetään paikannimilaki.

Lisäksi ohjelmassa annetaan *suosituksia koko julkishallinnon toimenpiteiksi*. Ohjelmassa suositellaan, että laaditaan yhteiset menettelyohjeet julkishallinnon nimien, virkanimikkeiden ja termien suunnittelusta sekä ohjeet niiden kieliasusta. Tekstejä vähennetään ja lyhennetään, kootaan julkishallinnon mallitekstien tietokanta sekä kehitetään viranomaisille yhteistä kirjoittamiskoulutusta ja virkakielen laadun arviointia. Lainvalmistelijoille olisi hyvä järjestää lisää kielenkäytön koulutusta ja havainnollistavia ohjeita.

Kolmanneksi toimintaohjelmassa annetaan *suosituksia viraston omiksi toimenpiteiksi*: virastot nimeävät virkakielivastaavan ja virkakielen kehittämistiimin. Virastot sisällyttävät työprosessien kuvauksiin tekstien laatimista ja kääntämistä koskevat työvaiheet, julkaisevat virkakieli ohjeet intranetissään ja selkiyttävät asiointiprosesseja asiakkaille. Lisäksi suositellaan, että virastot huolehtivat tekstintuotantoon tarkoitettujen tietojärjestelmien kyvystä palvella ymmärrettävän tekstin tekemistä ja asiakkaiden mahdollisuudesta henkilökohtaiseen asiointiin.

Neljänneksi annetaan *suosituksia oppilaitoksille*. Kaikkiin peruskoulun jälkeisiin tutkintoihin olisi hyvä kuulua riittävästi suomen tai ruotsin opintoja, jotta opiskelija hallitsee oman alansa kielenkäytön ja osaa viestiä siitä yleistajuisesti. Lisäksi yliopistojen olisi tarpeen sisällyttää strategiaan dokumentteihinsa linjauksia siitä, miten suomen ja ruotsin kieltä käytetään muiden kielten rinnalla akateemisessa opetuksessa, tutkimuksessa ja hallinnossa. Muun kuin suomen- ja ruotsinkielisille opiskelijoille pitää järjestää kieliopintoja.

Toimintaohjelman liitteenä on kuvaus virkakieli työn historiasta ja nykytilasta, muiden maiden virkakieli työstä ja kansainvälisestä nimistönhuollosta. Lisäksi ohjelma tarjoaa sekä virastolle että työntekijälle huoneentaulut avuksi virkakielen parantamiseen.

Avainsanat

virkakieli, viranomaisviestintä, asioinnin kieli, nimistönhuolto, säädöskieli, selkeys, ymmärrettävyys, asiallisuus

Sarjan nimi ja numero Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:3		ISSN-L 1799-0327 1799-0335 (PDF)	ISBN 978-952-263-252-4 (PDF)
Kokonaissivumäärä 50	Kieli ruotsi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja -		Kustantaja Opetus- ja kulttuuriministeriö	

Description

Publisher Ministry of Education and Culture, Finland		Date of publication 30.1.2014	
Authors (If a committee: name of organ, chair, secretary) Chair: Ms Pirkko Nuolijärvi, Director, Institute for the Languages of Finland Secretaries: Ms Aino Piehl, Language Adviser and Mr Matti Räsänen, Researcher, Institute for the Languages of Finland		Type of publication Reports of the Ministry of Education and Culture, Finland	
		Contracted by Ministry of Education and Culture, Finland	
		Committee appointed on 29.1.2013	Dnro 4/040/2013
Name of publication Report of the Working Group for Clear Administrative Language (Hyvän virkakielen toimintaohjelma)			
Parts Report and Appendices			
Abstract The Ministry of Education and Culture set up a working group on 29 January 2013 to draw up an action plan with proposals on ways to make sure administrative language is clear, appropriate and comprehensible. The working group wanted to ensure transparent interaction, so it organised an event open to the public, carried out a survey of the use of administrative language practices in central and local government, and a survey of people's views on administrative language. The basic idea in the working group's proposals is that clear administrative language is an essential element of any democratic society. The aim is to ensure that this legislative requirement is better met. Language is not an island that can be left in the hands of a few; instead, everyone bears responsibility for the quality of administrative language – from senior officials in government to each individual public employee. To achieve clear language, government agencies must supervise their use of language themselves but must also be prepared to resort to expert advice where necessary. Clear language saves time and effort, improves efficiency and safeguards the legal protection of customers. Firstly, this action plan proposes targeted measures for Parliament and government on how to create the best possible procedures and structures for offering customers good texts and how to make good use of cooperation. To promote collaboration between public authorities, the action plan includes a proposal to create a position for an ombudsman for clear administrative language using existing resources, and to build a term bank and to introduce an act on place names. Secondly, the action plan gives recommendations for the type of measures that should be adopted in all of public administration. The plan recommends that common rules of procedure be drawn up in public administration on the formulation of names, job titles and terminology and instruction of their language structure. There should be fewer texts and they should be shorter than at present; a database on model documents in public administration as well as common courses in writing and quality assessment of government texts should be created for public employees. More training in language use and instructions that are more illustrative should be provided for those who draft laws. Thirdly, this document gives recommendations on action for the government agencies: the agencies should appoint a coordinator for clear administrative language and appoint a clear language team. The agencies should include the stages of writing and translating government texts in their work process descriptions, produce guidelines for clear administrative language in their intranets and provide clear descriptions of service processes to the customers. It is also recommended that the agencies make sure their ICT systems are designed so that it is easy to produce clear documents and that customers can be given personal services. Fourthly, there are recommendations for educational institutions. All post-basic school level educational institutions should include an appropriate amount of studies in Finnish or Swedish, so that students can master the language used in their field of study and are able to communicate in a way that can be generally understood. Additionally, universities should incorporate in their strategic documents an approach to how Finnish and Swedish are to be used along with other languages used in academic instruction, research and administration. Language studies must be offered to students who are not native speakers of Finnish or Swedish. There is an annex to this action plan that describes the history and work in progress related to clear administrative language in Finland and in other countries and international work on the standardization of place names. The action plan also gives government agencies and employees a list of tips on how to produce clearer administrative language.			
Name and number of series Reports of the Ministry of Education and Culture, Finland 2014:2		ISSN-L 1799-0327 1799-0335 (Online)	ISBN 978-952-263-251-7 (PDF)
Number of pages 48	Language Finnish	Price	Degree of confidentiality public
Distributed by -		Published by Ministry of Education and Culture, Finland	

Till undervisnings- och kulturministeriet

Regeringsprogrammet lyfter fram vikten av språkliga satsningar. Språket i våra lagar ska vara begripligt och våra myndigheter ska kommunicera på ett klart och korrekt språk. Också i handlingsplanen för öppen förvaltning är begripligt myndighetsspråk ett prioriteringsområde.

Undervisnings- och kulturministeriet tillsatte den 29 januari 2013 en arbetsgrupp med uppgift att ”utarbete ett handlingsprogram med förslag till strategier som

- hjälper de anställda inom den offentliga förvaltningen att skriva klarspråk och att rutinemässigt kontrollera att språket i en text är klart och begripligt och att de namn som förekommer i texten är korrekta,
- ökar de enskilda myndigheternas ansvar för att utveckla de anställdas kommunikationskompetens
- förbättrar högskolornas och yrkesläroanstalternas möjligheter att undervisa sina studenter i att skriva begripligt
- garanterar att de språkliga konsekvenserna tas i beaktande i samband med olika reformer och utvecklingsåtgärder.”¹

Till ordförande för arbetsgruppen utsåg undervisnings- och kulturministeriet direktören Pirkko Nuolijärvi (Institutet för de inhemska språken). Medlemmar var biträdande chefen Mikael Ekholm (statsrådets kansli, translatorsbyrån), vice rektorn, professor Ulla-Maija Forsberg (Finlands universitet UNIFI rf/Helsingfors universitet), specialforskaren Salli Kankaanpää (Institutet för de inhemska språken), ansvariga språkvårdaren Kaino Laaksonen (Folkpensionsanstalten FPA), kommunikationschefen Eeva Larjomaa (social- och hälsovårdsministeriet), överdirektören Anita Lehtikainen (undervisnings- och kulturministeriet), tf kommunikationschefen Aino Likitalo (Migrationsverket), kommunikationschefen Marjo Merivirta (undervisnings- och kulturministeriet), lagstiftningsrådet Sten Palmgren (justitieministeriet), kommunikationschefen Jari Seppälä (Finlands Kommunförbund), regeringsrådet Susanna Siitonen (arbets- och näringsministeriet), lagstiftningsrådet Markus Siltanen (finansministeriet), projektchefen Hannu Virtanen (Selkokeskus) och överläraren Aino Vuorijärvi (Arene ry/Metropolia ammattikorkeakoulu). Sakkunniga i arbetsgruppen var specialforskaren Sirkka Paikkala (namnfrågor), specialforskaren Eivor

¹ <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2013/02/virkakieli.html?lang=sv>.

Sommardahl (svenskspråkigt myndighets- och författningsspråk) och forskaren Ulla Tiililä (språk vid kommunikation mellan myndigheter och enskilda) vid Institutet för de inhemska språken.

Sekreterare för arbetsgruppen har varit specialforskaren Aino Piehl och forskaren Matti Räsänen från Institutet för de inhemska språken. Överinspektören Anne Luoto-Halvari vid undervisnings- och kulturministeriet har fungerat som kontaktperson.

Arbetsgruppen kallade sig arbetsgruppen för ett bättre myndighetsspråk. Mandatet gällde ursprungligen till den 31 oktober 2013, men förlängdes efter ansökan till den 31 januari 2014.

Öppenhet och samverkan har varit en hörnsten i arbetsgruppens arbete, och såväl intresserade medborgare som anställda hos staten och kommunerna har aktivt bidragit med synpunkter. Den 7 juni 2013 ordnade arbetsgruppen ett informationsseminarium² där representanter för olika myndigheter redogjorde för vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra språket på deras myndighet och vilka svårigheterna varit. Klarspråksarbetet i Sverige presenterades också. Föreläsare på seminariet var ledande socialarbetaren Kirsi Brummer (Helsingfors stads social- och hälsovårdsverk), överinspektören Mia Leinonen (Skatteförvaltningen), ledande applikationsexperten Teemu Leskinen (Lantmäteriverket), språkvårdaren Eva Olovsson (Språkrådet, Sverige), docenten Liisa Raevaara (Helsingfors universitet), servicerådgivaren Hamed Shafae (Helsingfors stads informationstjänst) och övertranslatoren Taru Virtanen (statsrådets kansli).

Arbetsgruppen genomförde också tre olika enkäter, samtliga utarbetade vid Institutet för de inhemska språken. En enkät riktades till allmänheten och i den efterlystes goda och dåliga erfarenheter av myndighetsspråk (240 svar). I en annan enkät frågade man kommunerna hur de hade ordnat sin språkvård (158 svar). Den tredje enkäten var riktad till statliga myndigheter och gällde hur namn, tjänstebeteckningar och termer skapas inom statsförvaltningen (209 svar). Svaren har utnyttjats då arbetsgruppen utarbetat sina åtgärdsförslag. I handlingsprogrammet ingår också citat ur enkätsvaren.

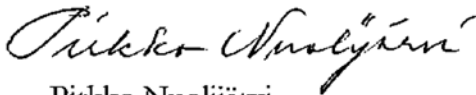
Följande personer har därutöver bidragit med material till arbetsgruppen: ansvariga språkvårdaren Kaino Laaksonen (Folkpensionsanstalten FPA), direktören Hannu Virtanen (Selkokeskus), överläraren Aino Vuorijärvi (Arene ry/Metropolia ammattikorkeakoulu), överläraren Pasi Lankinen (Metropolia ammattikoulu), lektorn Tarja Ahopelto (Jyväskylän ammattikorkeakoulu), vice rektor, professor Ulla-Maija Forsberg (Helsingfors universitet) och modersmålslektorn Elise Tarkoma (Vantaan ammattiopisto Varia). Inom Institutet för de inhemska språken har också avdelningschefen Nina Martola och forskarna Raija Moilanen, Leila Mattfolk, Annastiina Viertiö och Monica Äikäs och de visstidsanställda forskarna Kati Karvinen och Marianne Laaksonen deltagit i arbetet med handlingsprogrammet. Institutets representanter har därtill haft kontakt med företrädare för projektet för öppen förvaltning och för programmet för påskyndande av elektronisk ärendehantering och demokrati.

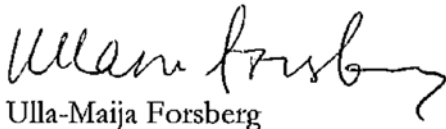
Den bärande tanken i arbetsgruppens förslag är att ett klart och begripligt språk utgör en grundval för ett demokratiskt samhälle. Språket är inte en fristående enhet som kan lämnas över till ett fåtal språkvårdare att ta hand om. Tvärtom ligger ansvaret för ett gott myndighetsspråk hos alla inom den offentliga förvaltningen, såväl de högsta beslutande organen, ledningen för våra myndigheter som varje enskild anställd.


2 se <http://www.kotus.fi/?s=4716>.

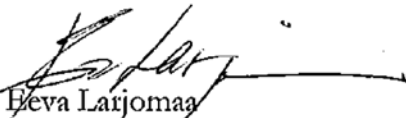
Arbetsgruppen för ett bättre myndighetsspråk överlämnar härmed handlingsprogrammet till undervisnings- och kulturministeriet.

Helsingfors den 30 januari 2014

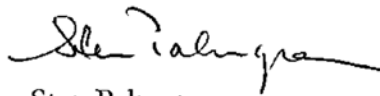

Pirkko Nuolijärvi

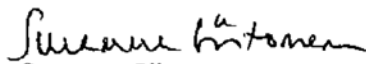

Ulla-Maija Forsberg

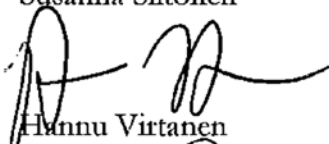

Salli Kankaanpää



Eeva Larjomaa

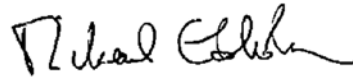

Aino Likitalo


Sten Palmgren



Susanna Siitonen


Hannu Virtanen


Aino Piehl

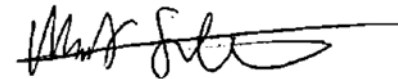

Mikael Ekholm

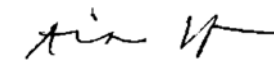

Kaino Laaksonen

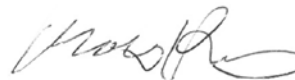

Anita Lehtikoinen


Marjo Merivirta


Jari Seppälä


Markus Siltanen


Aino Vuorijärvi


Matti Räsänen

Innehåll

1	Handlingsprogrammets mål och principer	10
2	Strategier och strukturer för ett bättre myndighetsspråk	13
	2.1 Förslag till åtgärder från statsrådets sida	14
	2.2 Rekommendationer om gemensamma åtgärder inom den offentliga förvaltningen	16
	2.3 Rekommendationer om åtgärder inom de enskilda myndigheterna	20
3	Universitet, yrkeshögskolor och yrkesläroanstalter som modeller för ett gott språkbruk	25
	3.1 Rekommendationer till universitet, yrkeshögskolor och yrkesläroanstalter	26
	Referenser	29
	Bilagor	30
	Bilaga 1. Översikt över det finländska myndighetsspråkets utveckling	30
	Bilaga 2. Centrala begrepp i handlingsprogrammet	40
	Bilaga 3. Åtgärder och rekommendationer enligt område	43
	Bilaga 4. Klarspråkstips för myndigheter	44
	Bilaga 5. Klarspråkstips för anställda	45
	Bilaga 6. Enkätcitaten på finska och svenska	46

1 Handlingsprogrammets mål och principer

Språket är en oskiljaktig del av allt myndighetsarbete. Enligt förvaltningslagen³ ska myndigheter använda ett sakligt, klart och begripligt språk. Ett gott myndighetsspråk främjar demokrati, öppen förvaltning och tillgången till tjänster. Därför är det viktigt att myndigheterna kommunicerar på ett begripligt språk och att de ägnar uppmärksamhet åt språket. Ett välfungerande och ändamålsenligt språkbruk gör också myndighetens eget arbete mer effektivt.

Målet för detta handlingsprogram är att förvaltningslagens klarspråkskrav ska tas på allvar och att de språkliga kraven omsätts i praktiken i högre grad än hittills. Handlingsprogrammet gäller alla organisationer och myndigheter inom den offentliga förvaltningen, såväl statliga som kommunala.

1. "Kieli tuntuu pieneltä asialta, mutta oikeastaan se on kaiken lähtökohta ja todella iso juttu. Ja tähän uudistukseen ei tietojärjestelmiin verrattavia miljoonahankintoja edes tarvitse tehdä." *Medborgarenkäten*

Ett klart myndighetsspråk – ett gemensamt åtagande

Utgångspunkten för handlingsprogrammet är att det redan nu görs mycket för att förbättra myndighetsspråket, men att det finns en hel del kunskande som inte utnyttjas och inte förmedlas till en vidare krets. Myndighetsarbete består till stor del i att producera text, att läsa texter och att diskutera kring texter. Samarbete såväl inom myndigheterna som över sektorsgränserna kan förbättra texternas kvalitet och spara tid. I programmet betonas också vikten av att man inom statsförvaltningen och i tvåspråkiga kommuner granskar de finskspråkiga och de svenskspråkiga texter parallellt.⁴

³ I motiveringen till förvaltningslagen (RP 72/2002 rd) sägs det att ”till det krav på att myndigheterna skall uttrycka sig sakligt på ett klart och begripligt språk hör att myndigheterna skall uttrycka sig så att en kund i förvaltningen kan förmodas entydigt förstå ärendets innebörd och få sådan information om det som är tillräcklig med hänsyn till ärendets art. Sakligheten i språkbruket innebär också att kunden inte bemöts med sårande eller förklenande uttryck. Kravet på gott språkbruk gäller såväl skriftlig som muntlig framställning.”

⁴ Jfr Kansalliskielistrategia – Nationalspråksstrategi: <http://vnk.fi/julkaisukansio/2012/j04-kansalliskielistrategia-nationalsspraksstrategi-j07-strategy/PDF/J0412>.

Handlingsprogrammet innehåller

- 1 *förslag* om hur *riksdagen och statsrådet* inom sina verksamhetsområden kan skapa strukturer och arbetsformer som gör att myndigheterna har förmågan att använda ett gott språk i sin kommunikation, och som också uppmuntrar dem att samarbeta kring texter,
- 2 *rekommendationer om insatser som kan göras inom hela den offentliga förvaltningen*,
- 3 *rekommendationer om hur de enskilda myndigheterna* genom klarare texter kan förbättra kvaliteten på sin service och höja effektiviteten,
- 4 *rekommendationer om hur läroanstalterna* kan skapa undervisningsstrategier som beaktar att ett klart och begripligt språk och hög språkmedvetenhet är resultatet av en lång process som börjar tidigt och pågår under hela utbildningen.

God allmänspråklig kompetens hos de anställda är en förutsättning för att man på en myndighet ska kunna uttrycka sig klart och producera texter som är begripliga också för personer som inte är insatta i ämnesområdet.

I handlingsprogrammet betonas det att vägen till klarspråk går via en medveten och kontinuerlig granskning av språket i alla texter. Granskningen ska vara en naturlig del av de dagliga rutinerna. Vidare poängteras det att det inte är enstaka språkexperter som ska se till att myndighetstexterna är klara och begripliga, utan att detta i högsta grad kommer an på ledningen och på alla anställda. På alla statliga och kommunala myndigheter bör textarbete ses som en grundläggande del av verksamheten, och det måste reserveras tillräckligt med tid för textproduktionen. Handlingsprogrammet uppmuntrar också till samarbete. Tanken med rekommendationerna i handlingsprogrammet är att varje myndighet tar till sig de punkter som bedöms som viktiga för den egna verksamheten.

Olika språkbrukssituationer ställer olika krav. De elektroniska tjänsterna har förändrat kommunikationen och sättet att uträtta ärenden, och de sociala medierna har öppnat nya möjligheter till växelverkan. Därmed ökar också behovet av ett myndighetsspråkbruk som ligger nära allmänspråket.

I dagens värld produceras stora kvantiteter text vid våra myndigheter i samband med planering och rapportering. Likaså fattas det en mängd skriftliga beslut. För den som arbetar inom den offentliga förvaltningen är det därför viktigt att hålla följande frågor i minnet:

- Varför skriver jag denna text?
- Vem är mottagaren?
- Vilka upplysningar ska texten innehålla?
- Vilka upplysningar ska mottagaren inte belastas med?
- Vilka texter är överflödiga?

Att skapa och upprätthålla termbanker och att utarbeta ändamålsenliga textmallar kan verka tidskrävande, men det är väl använd tid eftersom det är fråga om hjälpmedel som gagnar både myndigheten och de enskilda medborgarna. När man skapar e-tjänster är det extra viktigt att göra anvisningarna tydliga och klara, eftersom ifyllaren vanligtvis sitter ensam med sin blankett.

2. "Tunnistakaa kuntien arkielämä: kiireiset asiantuntijat suoltavat tekstiä kaikilta toimialoilta, kaikista palveluista ja samalla tekstiä usein oletetaan tuottavan ja valvovan viestintäihmistien, joita ei pienissä ja keskisuurissa kunnissa ole kuin muutama."
Kommunenkäten

Muntlig kommunikation behövs fortsättningsvis vid myndigheterna, och ibland räcker det inte med klarspråk utan vissa medborgare behöver tillgång till lättläst språk. En textvärld i snabb förändring och den muntliga interaktionen kräver därför mycket mera forskning.

Ett bättre myndighetsspråk ger många fördelar:

- Ju exaktare en text är formulerad och i ju högre grad mottagarens behov och perspektiv är beaktade, desto mindre tid behöver en myndighet lägga ner på att reda ut frågor efteråt. Medborgarnas tid går inte åt till att grubbla över textens innehåll, myndigheten behöver inte återkomma till ett ärende som borde vara avklarat. Resultatet är att den administrativa bördan minskar.
- Arbetsbördan minskar för besvärsnämnderna, domstolarna, justitiekanslern och riksdagens justitieombudsman.
- Det dagliga myndighetsarbetet blir effektivare.
- Medborgarna besparas möda.
- Tydliga myndighetsbeslut stärker medborgarnas rättsskydd.
- Ett klarare myndighetsspråk och kortare texter har positiva ekonomiska konsekvenser. Personalresurserna utnyttjas effektivare eftersom ärenden kan skötas snabbare. Om varje statlig tjänsteman tack vare bättre texter kunde använda 10 minuter av sin dagliga arbetstid till annat arbete skulle statsförvaltningen kunna omfördela resurser till ett värde av närmare 70 miljoner euro om året.⁵
- De eventuella merkostnader som förslagen i handlingsprogrammet kan föra med sig bör bedömas separat. Största delen av förslagen handlar om att se över rutinerna, vilket inte medför tilläggskostnader.

3. "Vanligare språk, var så goda!"
Medborgarenkäten

När handlingsprogrammet börjat tillämpas ska effekterna av åtgärderna bedömas på alla nivåer: inom de olika myndigheterna, inom varje förvaltningsområde och för den offentliga sektorn i sin helhet.

I bilaga 1 beskrivs klarspraksarbetet i historiskt perspektiv och dess nuläge, klarspraksarbetet i andra länder och den internationella namnvården. De centrala begreppen i handlingsprogrammet utreds i bilaga 2. Dessutom finns som bilagor tips för klarspraksarbetet både på myndigheterna och för enskilda tjänstemän.

4. "Pitäisi olla joku forum, jossa olisi sanakirjasana ja virkatielessä käytetty sana ja virkamiehet voisivat itse katsoa sana sanalta, miten jonkin käsitteen suomalaistuminen tapahtuu, jotta ilmaisu voitaisiin täsmentää."
Medborgarenkäten

⁵ Antagandet om förbättrad effektivitet baserar sig på följande kalkyl: Genomsnittlig lön ca 3 600 euro/mån; antal anställda ca 83 000, antal effektiva arbetsdagar (exklusive semestrar och sjukfrånvaro) 200/år, antal arbetstimmar/mån ca 145
= 4,14 euro x 200 dagar = 828 euro/år/anställd
= 828 x 83 000 = 68 724 000 euro/år.

2 Strategier och strukturer för ett bättre myndighetsspråk

Inledning

När statliga myndigheter och kommuner ställer upp mål för hur myndighetsspråket ska utvecklas bör de följa samma principer som i sin övriga verksamhet – och också följa upp målen på samma vis. På så sätt får språkutvecklingsarbetet också ledningens stöd. I annat fall kan språkbruket uppfattas som någonting separat från den egentliga verksamheten, något som inte påverkar hur väl myndigheten utför sina kärnuppgifter och som inte heller utvecklas som en del av verksamheten.

Myndigheterna kan också ha stor nytta av att fundera på vad de har gemensamt i sitt arbete. Det finns många hjälpmedel och rutiner som de kan skapa och utveckla tillsammans snarare än var för sig.

Vid myndigheterna produceras och läses en stor mängd texter, varav en del följer av lagstiftningen. De stora textmängderna påverkar naturligtvis texternas kvalitet. Ambitionen bör därför vara att minska mängden texter. På så sätt frigörs det tid både för att skriva bättre texter och för annan verksamhet.

Den ökade mängden text har skapat ett behov av att massproducera texter och använda olika former av automatisk text. När texter som producerats på detta sätt ska förbättras bör tyngdpunkten ligga på de tekniska systemen snarare än på den individuella skrivförmågan. Likaså kan textmallar som visat sig vara ändamålsenliga utnyttjas i flera olika kommuner eller statliga organisationer.

Medborgarna kan uppfatta myndighetsarbetet som en textdjungel där det är svårt att ta sig fram och att sköta ärenden. För att göra det lättare för den enskilde att närma sig myndigheterna bör därför tydligare instruktioner ges för kundkontakterna. I arbetet med att förbättra myndigheternas språk och kommunikation bör man utnyttja både kundresponser och erfarenheter från dem som arbetar med kundtjänst. Myndigheternas språk och terminologi kan också förklaras med hjälp av ordlistor.

I arbetet med att utveckla myndighetsspråket och myndigheternas kommunikation är det viktigt att minnas att också muntlig kommunikation är ett smidigt sätt att sköta ärenden. I vissa situationer är muntlig kontakt i själva verket mer effektiv än skriftlig också ur myndighetens synvinkel.

2.1 Förslag till åtgärder från statsrådets sida

I detta avsnitt föreslås åtgärder som kräver beslut av statsrådet. Dessa allmänna åtgärder, som omfattar hela den offentliga förvaltningen, ska göra det lättare för myndigheterna att tala och skriva klart. Genom ökat samarbete kan den offentliga förvaltningen också dra nytta av det som är likartat i olika myndigheters arbete.

1. Varje ministerium ska tillsammans med myndigheterna inom sitt förvaltningsområde komma överens om kvalitetsmålen för myndighetsspråket och om de åtgärder som ska vidtas för att utveckla det. En berättelse om myndighetsspråket och de namn som hör till myndighetsspråket ska utarbetas vart fjärde år och lämnas till riksdagen som en del av statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen.

5. "Det finns varken tid eller pengar om vi ser på språkvård som en skild verksamhet bland andra och då prioriteras språkvården bort."
Kommunenkäten

Klarspråksarbetet blir synligt vid ministerierna och de enskilda myndigheterna om ministerierna lyfter fram det i sin styrning. Myndigheterna ska tillsammans med det egna ministeriet komma överens om de viktigaste målen och om hur de ska utvärderas. Dessutom kan varje myndighet utarbeta en särskild plan för myndighetsspråket så att åtgärderna kan granskas i ett helhetsperspektiv. (Rekommendationer om planen för myndighetsspråket finns i kapitel 2.3.)

Berättelsen om myndighetsspråket ger en möjlighet att följa hur kvaliteten på språket utvecklas och hur handlingsprogrammets mål nås. Det är naturligt att berättelsen utarbetas av klarspråksombudsmannen (se åtgärd 2 nedan). Om det inte finns en klarspråksombudsman kan berättelsen ingå i berättelsen om tillämpningen av språklagstiftningen.

2. En tjänst som klarspråksombudsman ska inrättas för att främja ett klart myndighetsspråk.

Klarspråksarbetet inom den offentliga förvaltningen blir mer effektivt och planmässigt om det finns en ansvarig person som har fullmakt att föra arbetet vidare och som har en uppfattning om helhetsläget och om de gemensamma åtgärder och utbildningsinsatser som behövs. Avsikten är att tjänsten som ombudsman i huvudsak ska inrättas genom en omorganisering av befintliga resurser. Ombudsmannen skulle vara den första i sitt slag i världen.

Klarspråksombudsmannen ska följa hur förvaltningslagens krav på ett gott språk uppfylls, främja myndigheternas samarbete för att utveckla myndighetsspråket, utveckla gemensamma hjälpmedel, samla in och producera information om myndighetsspråket och utarbeta en plan och en berättelse till statsrådet om de gemensamma åtgärderna för att utveckla myndighetsspråket (jämför åtgärd 1 ovan). Ombudsmannen ska bistås av ett klarspråksnätverk där myndigheter, språkkexperter och andra sakkunniga är representerade. Ombudsmannen ska samarbeta aktivt med Institutet för de inhemska språken och Selkokeskus.

6. "Olisi hyvä olla auktorisoitu kielenhuollon yksikkö, joka voi kohdentaa ohjeita koko valtionhallintoon tai johonkin sen toimialaan." *Namnenkäten*

3. I enlighet med Nationalspråksstrategin ska det inrättas en nationell termbank för förvaltningen: en offentlig databas som är gemensam för staten och kommunerna. Termbanken ska omfatta termer, namn och tjänstebeteckningar som används inom förvaltningen och i lagstiftningen och definitioner och förkortningar, åtminstone på de två nationalspråken.

En gemensam databas för termer, namn och tjänstebeteckningar – en termbank – underlättar myndigheternas arbete och hjälper medborgarna att förstå myndighetstexterna. Om termer, namn och beteckningar samt definitioner och förkortningar är enkla att hitta, blir det lättare att skriva myndighetstexter och att stifta lagar. Dessutom minskar behovet av separata ordlistor. Databasen kommer också att utgöra ett stöd vid planeringen av termer, namn, beteckningar och förkortningar på olika språk.

Databasen kan sammanställas i etapper genom att befintliga ordlistor utnyttjas och genom att det termarbete som utförs vid de olika ministerierna och myndigheterna förenhetligas. Först utarbetar terminologer, språkexperter, namnexperter och sakkunniga på substansområdena en plan för hur myndigheterna kan fortsätta sitt eget terminologiarbete, bearbeta sina ordlistor och samarbeta med andra myndigheter så att överlappande arbete undviks. Vid planeringen och genomförandet beaktas också terminologiarbetet för den offentliga förvaltningen (den s.k. JHS-terminologin), som främjar kompatibiliteten mellan datasystemen. Så småningom ska också de ordlistor som utarbetats vid ministerierna, myndigheterna och kommunerna införas i databasen. Databasen ska uppdateras kontinuerligt.

7. "Missään ei vaikuta olevan tietopankkia, josta kävisi ilmi, että mitä mikäkin tarkoittaa." *Namnenkäten*

8. "Nimet, virkanimikkeet ja termit tulisi olla koko valtionhallinnossa yhteneväiset." *Namnenkäten*

4. En lag om ortnamn ska stiftas för att förenhetliga bruket av hävdvunna ortnamn och planeringen av nya ortnamn.

Myndigheterna behöver hävdvunna ortnamn i sitt arbete när de talar om platser och när de planerar namn på administrativa områden, nationalparker, naturskyddsområden och trafikplatser. Namn behövs också i planlägningsarbetet. Därför är det viktigt att det finns ett hävdvunnet ortnamnsbestånd som är tillförlitligt och granskat. Det är också viktigt att nya ortnamn planeras fackmässigt och används på ett precist sätt. Namnen har förutom kulturell betydelse också stor praktisk betydelse för samhället, till exempel med tanke på räddningsväsendet.

För att garantera att hävdvunna ortnamn används korrekt och att nya namn planeras fackmässigt och enligt rådande språkregler bör det i enlighet med FN:s resolution inrättas ett officiellt organ för ortnamn och stiftas nödvändiga lagar. I lagstiftningen ska det anges vilka namn lagen gäller, vem som har rätt att fastställa respektive namn och vilka omständigheter man ska ta hänsyn till. Det ska också anges vilken typ av experthjälp man ska anlita, hur de fastställda namnen ska registreras, vem som är ansvarig för registreringen och vilka namn som ska användas i officiella sammanhang. Finland är det enda nordiska landet – och också ett av de få europeiska länder – som saknar ett sådant organ.

9. "Myös kuntaliitokset luovat sekamelskaa. Miksi pitäisi sanoa Kouvolan Anjalankoskella kun kaikki tietävät paikannimen Anjalankoski yksinäänkin. Hyviä, hyvälaatuisia nimiä ovat "Vallilan ammattikoulu", "Oulun lääni", "Lääkintöhallitus", "Tampereen poliisilaitos". *Namnenkäten*

5. Regeringen ska starta en klarspråkskampanj för att göra handlingsprogrammet känt.

Handlingsprogrammet för ett klart myndighetsspråk genomförs inte av sig självt. Därför behövs en kampanj för klart myndighetsspråk så att framför allt ledningen för myndigheterna och kommunerna görs medvetna om förvaltningslagens krav på gott språk och handlingsprogrammets förslag till åtgärder. Varje ministerium ska ordna ett informationsmöte för ledningen för myndigheterna inom ministeriets förvaltningsområde där man visar hur ett smidigt språkbruk gör verksamheten öppnare och mer effektiv, också enligt medborgarnas uppfattning. Kommunförbundet bör ordna ett motsvarande möte för kommunerna. Mötena planeras med hjälp av Institutet för de inhemska språken och andra språkexperter.

Inom ramen för kampanjen får också pilotmyndigheter och pilotkommuner genomföra sådana rekommendationer i handlingsprogrammet som kan tillämpas i deras egen verksamhet. Utifrån pilotmyndigheternas erfarenheter kan man sedan utarbeta ändamålsenliga anvisningar för andra myndigheter och kommuner. Hjälpmedel för egenkontroll av texter och checklistor för kartläggning av myndighetsspråket och planering av förbättringar kan utarbetas för kampanjen. Myndigheterna kan utmana varandra att inleda språkutvecklingsprojekt, och särskilt meriterade myndigheter och kommuner kan sedan belönas (exempelvis den myndighet som lyckats bäst med att minska antalet kundkontakter till följd av otydliga texter).

10. "Toimenkuvaani työssä on kuulunut tekstin kielellisen sujuvuuden tarkistaminen, mutta vaikeutena on ollut esimiehen jääräpäinen pysyminen kapulakielessä."
Medborgarenkäten

11. "Tarpeettoman pitkät organisaationimet ovat myös ongelma monenlaisille viestijöille."
Kommunenkäten

2.2 Rekommendationer om gemensamma åtgärder inom den offentliga förvaltningen

I detta avsnitt ges rekommendationer om hur statliga myndigheter kan utarbeta gemensamma anvisningar och utvärderingsinstrument och anordna utbildningar. De flesta av dessa åtgärder kan också tillämpas i kommunerna.

Allmänna rekommendationer

1. Statsrådet ska låta utarbeta gemensamma anvisningar om hur namn, tjänstebeteckningar och termer inom den offentliga förvaltningen ska planeras och ge anvisningar om den korrekta språkdräkten. Myndigheterna ska också ges systematisk utbildning i planering av namn och termer.

En minneslista ska göras upp för myndigheterna där det anges vilka arbetsmoment som ingår i planeringen av namn, tjänstebeteckningar och termer inom den offentliga förvaltningen. På så sätt kan man säkerställa att vartdera nationalspråket och andra behövliga språk

12. "Kaiken kaikkiaan voisi sanoa, että nimihulluttelu ja organisaatiouudistushulluttelu ovat naimisissa keskenään. Nimiä värkkääviltä virkamiehiltä myös puuttuu ymmärrys siitä, kuinka pitkän prosessin kautta nimi ja nimen takana oleva toiminta, yhteydensaanti siihen ylipäänsä voi vakiintua kansan keskuudessa käyttökelpoiseksi. Vakiintuneiden nimien muuttelemiseen ja uudelleen muotoiluun ei pitäisi ryhtyä ilman painavaa syytä."
Namnenkäten

beaktas i tillräckligt god tid och att man vid behov anlitar experthjälp och begär respons. I synnerhet när det gäller namn, termer och tjänstebeteckningar som kommer att användas offentligt i stor utsträckning bör fackmän inom språkvård och termarbete höras.

Det ska också utarbetas anvisningar för vilka språkliga krav namn, tjänstebeteckningar och termer bör uppfylla. Utbildning på området ger ökad insikt om betydelsen av korrekta och fungerande namn och termer och av ändamålsenliga tillvägagångssätt, exempelvis att anlita experthjälp.

2. Ministerierna och kommunerna ska uppmuntra sina myndigheter att skriva färre och kortare texter. Som ett led i konsekvensbedömningen av lagförslag ska större uppmärksamhet ägnas åt texter och textarbete.

De statliga och kommunala myndigheterna ska kartlägga vilka slags texter och vilken dokumentation man kan minska på utan att informationen försämras. Anställda på olika nivåer ska höras om textgallringen. Behovet av skriftlig dokumentation i den interna kommunikationen ska bedömas från fall till fall. Det bör också utredas vilka handlingar som eventuellt kan slås ihop till ett enda dokument. Texterna måste också bli kortare. Detta gäller även webbtexter.

En stor del av myndighetstexterna och texterna inom den offentliga servicesektorn baserar sig på lagstiftning. Man bör därför ha klart för sig om ett visst lagförslag kommer att medföra ett ökat antal texter och mera skrivarbete. Utbildning om detta kan behövas och anvisningarna om konsekvensbedömning av lagförslag kan preciseras till dessa delar. Det behövs också mer forskningsdata exempelvis om hur ändamålsenliga vissa av de vanliga texttyperna inom den offentliga servicesektorn är i det praktiska arbetet (till exempel olika klientplaner).

3. Möjligheterna att sammanställa en databas med textmallar som kan användas inom hela den offentliga förvaltningen ska utredas. Arbetet med en sådan textbank kan inledas med projekt där både externa texter och förvaltningens interna anvisningar, regler och föreskrifter görs klarare.

Möjligheterna att skapa antingen en enda gemensam textbank eller separata textbanker som de statliga och kommunala myndigheterna kan använda tillsammans ska utredas. Inledningsvis kartläggs de likartade texter som förekommer i flera myndigheters verksamhet. Målet är att utifrån dem utarbeta klara och begripliga textmallar som förs in i den gemensamma textbanken. I utredningen utnyttjas de nätverk som myndigheternas språkansvariga har, liksom också myndigheternas egna och utomstående språkexperter.

De texter som ska göras klarare är återkommande texter som har bred spridning bland medborgarna, inom en myndighet eller inom hela förvaltningen, exempelvis så kallade stående anvisningar. När texter av detta slag formuleras tydligt från första början

13. "Esimerkiksi tarkastajia ja ylitarkastajia alkaa olla joka virastossa ja hyvinkin erilaisissa tehtävissä. Kaikki eivät suinkaan edes tarkasta. Hyvä sentään jos ylitarkastajat eivät ylitarkasta!"
Namnenkäten

14. "Kuntalaisten yhdenvertaisuuden toteutumiseksi olisi todella tärkeää yhtenäistää kuntien käytänteitä ja järjestää yhteiskoulutuksia."
Kommunenkäten

15. "Att bygga upp en textbank med goda mallar, skulle vara en mycket positiv sak som alla skulle ha nytta av. Mallarna bör även i vissa fall vara juridiskt granskade, för börjar man tveka kring mallarnas kvalitet så kommer de inte att användas."
Kommunenkäten

behöver man inte senare skriva nya texter som förklarar eller preciserar dem. Med hjälp av textbanken kan man också se vilka verkningar författningstexter har på andra texter.

4. Statsrådet ska se till att det görs upp ett gemensamt utbildningsprogram för myndighetsspråket och att det utvecklas gemensamma verktyg för bedömning av myndighetsspråkets kvalitet.

Gemensamma grundkurser i att tala, skriva och utarbeta termer och namn, och kurser i författningsspråk och lättläst språk sparar arbete eftersom de olika myndigheterna slipper planera och konkurrensutsätta kurserna separat. På detta sätt kan alla som behöver det få grundläggande kunskaper och nyanställd personal kan få handledning. Utöver detta kan man erbjuda skraddarsydd utbildning om specialfrågor. Det är ändamålsenligt att utbildningsprogrammet görs upp av den offentliga sektorns utbildningsorganisationer i samarbete med språkexperter. Staten och kommunerna ska få var sitt program.

16. "Jokaiselle joka joutuu tavalla tai toisella työssään kirjoittamisen kanssa tekemisiin, tulisi olla mahdollisuus vaikkapa parin vuoden välein käydä esim. itseopiskeluna tai verkkokurssina kielenhuollon ja tiedottamisen päivitystä." *Kommunenkäten*

Med hjälp av verktyg för bedömning av myndighetsspråkets kvalitet kan myndigheterna följa resultaten av sina insatser och se i vilken mån verksamheten har blivit effektivare. Mätbara faktorer är exempelvis mängden kundrespons om texter, kundnöjdhet, antalet överklaganden och mängden personalutbildning. Dessutom utreds möjligheterna att skapa ett enkelt verktyg för kontroll av texters begriplighet som enskilda skribenter kan använda för att förbättra sin text, men som också myndigheterna kan använda för att se hur kvaliteten på deras texter utvecklas.

Rekommendationer för att utveckla språket i lagstiftningen

5. Institutet för de inhemska språken ska utarbeta anvisningar som kan användas i beredningen av lagstiftningsprojekt. Anvisningarna ska innehålla konkreta exempel på åtgärder som gäller språket i lagar, och anvisningarna ska sammanlänkas med processbeskrivningen av lagberedningen. Ministerierna ska följa upp hur många och vilket slags språkliga åtgärder olika lagstiftningsprojekt har omfattat, och rapportera om dem i sin berättelse om myndighetsspråket.

I processhandboken för lagberedningen uppmanas lagberedaren att redan i lagstiftningsprojektets beredningsfas kartlägga i vilken mån språket behöver förtydligas och termer och namn planeras, och att i projektplanen ange vilka åtgärder som behöver vidtas. För att processhandboken ska fungera på avsett sätt, behövs det konkreta exempel som visar vilka språkliga drag i lagar som kan påverka textens kvalitet och exempel på situationer där namn- och termarbete behövs.

Ministerierna kan använda projektplanerna för författningsprojekt också för att följa de insatser som görs för att utveckla kvaliteten på författningsspråket, och insatserna kan rapporteras i den berättelse om myndighetsspråket som nämns i punkt 2.1 (se åtgärderna 1 och 2).

6. Statsrådet ska låta utarbета anvisningar för åtgärder som bör vidtas för att påverka EU-rättsakternas begriplighet.

Statsrådet ska med hjälp av språkexperter och andra sakkunniga utarbета anvisningar för statsrådet om hur man kan påverka begripligheten i EU-rättsakter.

För att man ska kunna utarbета välfungerande

finsk- och svenskspråkiga EU-rättsakter behövs också insatser från tjänstemän som deltar i beredningen. De kan informera översättarna vid EU-organ om vad som beslutats i fråga om rättsakternas innehåll och medverka till att språket i källtexten som ska översättas är tydligt.

I anvisningarna ska också beaktas hur man ser till att termer med ursprung i EU till sitt innehåll motsvarar varandra på finska och svenska i den nationella lagstiftningen. I samband med detta kunde också ges anvisningar om hur översättningarna av internationella fördrag till nationalspråken kan göras tydligare. Det ligger i den finländska lagberedningens och förvaltningens intresse att de finsk- och svenskspråkiga texterna återger EU-rättsakters innebörd på ett så tydligt sätt som möjligt.

7. Institutet för de inhemska språken ska på sina webbsidor samla exempel på författningstext som kompletterar handboken Lainkirjoittajan opas och som åskådliggör handbokens anvisning om att lagberedaren ska skriva begripligt författningsspråk.

Justitieministeriet gav hösten 2013 ut handboken Lainkirjoittajan opas. Boken är avsedd för lagberedare och i den diskuteras också kvalitetskraven på författningsspråk, dvs. kravet på att författningsspråket ska vara allmänspråk och förvaltningslagens krav på ett sakligt, klart och begripligt språk som sägs i förvaltningslagen. För att lagberedaren ska kunna uppfylla kraven är det till hjälp att de åskådliggörs genom flera exempel.

Som komplement till Lainkirjoittajan opas ska Institutet för de inhemska språken på sina webbsidor lägga ut en sammanställning av exempel på faktorer som bidrar till att göra författningstexterna begripliga, klara och sakliga. I exemplen ska också beaktas det krav på form och precision som lagberedningen ställer, och hänvisningar till exemplen ska finnas på statsrådets interna webbsidor för anvisningar om lagberedning.

8. Statsrådet ska se till att lagberedarna får utbildning i vad som gör en text begriplig.

Kravet på att språket i författningstexter ska vara allmänspråk har funnits redan länge. Av författningsspråket krävs emellertid dessutom att det ska vara korrekt, exakt och entydigt. För att lagberedarna ska kunna finna en lämplig lösning som gör det möjligt att uppfylla samtliga kriterier behöver de tillräcklig information om vilka textegenskaper som bidrar till att göra en författningstext begriplig.

17. "Liian usein asiakkaille myös tarjotaan vastaukseksi suoraan lakitekstiä, joka on yleensä täysin käsittämätöntä peruskansalaiselle (miksi näin muuten on?)." Medborgarenkäten

18. "Olen itse töissä käräjäoikeudessa, ja silti on joskus hankala ymmärtää lakikieltä. Sitä pitäisi yksinkertaistaa." Medborgarenkäten

2.3 Rekommendationer om åtgärder inom de enskilda myndigheterna

I det här avsnittet ingår rekommendationer som gäller enskilda myndigheter och kommuner. Myndigheterna uppmanas att inleda sitt klarspråksarbete inom de verksamheter som är mest centrala för dem. Inom ramen för klarspråkskampanjen kommer det också att utses pilotmyndigheter och pilotkommuner. Utgående från deras erfarenheter utarbetas sedan en verksamhetsmodell för andra myndigheter.

Allmänna rekommendationer

1. Varje myndighet ska utse en klarspråksansvarig och en grupp med uppgift att utveckla myndighetsspråket. Åtminstone en medlem i gruppen ska höra till ledningsgruppen eller ha befogenhet att föra språkfrågor vidare till ledningsgruppen.

Som stöd för de gemensamma målen och åtgärderna behövs det bestående strukturer. Det är därför bra om det finns någon inom myndigheten som har till uppgift att skapa en helhetsbild av läget på arbetsplatsen vad gäller språkfrågor (exempelvis utvecklingsarbetet, fakta som framgått av respons, mängden utbildning och dess fördelning) och att ansvara för att det görs upp en klarspråksplan. Om man arbetar i grupp fördelas arbetsbördan och det blir möjligt att dra nytta av olika synpunkter, av all sakkunskap som finns vid myndigheten (bl.a. översättarnas och informatörernas) och av olika idéer och nätverk. En stor del av åtgärderna som rekommenderas i detta avsnitt är sådana som myndighetens egen klarspråksgrupp kan ansvara för.

Den klarspråksansvarige eller någon annan medlem i gruppen ska vara kontaktperson för myndigheternas gemensamma klarspråksnätverk (se åtgärdsförslag 2 i avsnitt 2.1). Personen kan vara densamma som ska övervaka att Nationalspråksstrategin följs eller den som är kontaktperson för projektet för öppen förvaltning.

Myndighetens klarspråksgrupp ska ges tillräckliga befogenheter att besluta om språkvårdande insatser. Tid för språkvård måste också reserveras när texterna produceras.

2. Myndigheterna ska inkludera skrivarbete och översättning av texter i sina arbetsprocessbeskrivningar. Dessutom ska man utarbeta processbeskrivningar för hur de viktigaste texterna skrivs och produceras.

Arbetet går snabbare och blir enklare om det framgår av arbetsprocessbeskrivningarna om den text som ska produceras kräver namnplanering, termarbete, begäran om respons, språkkonsultation eller översättning. Likaså är det viktigt att veta var i processen de olika momenten ska ingå. Då kan alla delmoment beaktas i tidtabells- och resursplaneringen.

Det är bra om varje myndighet kan identifiera sina viktigaste texter. De är nämligen ofta sådana som produceras av många skribenter och bearbetas i flera i olika omgångar. För att gemensamma texter ska kunna förbättras bör man därför känna till hela textproduktionsprocessen. Då kan man rikta språkvårdsåtgärderna mot rätt delområden och rätt fas av arbetet och beställa t.ex. språkutbildning för just de målgrupper som behöver den.

19. "I dagens läge kommer först en finsk version och senare en översättning till svenska – om det alls kommer någon översättning." *Kommunenkäten*

Man kan till exempel behöva utbilda anställda som matar in texterna i frاسبanker, snarare än dem som handlägger ärenden och som använder textfragmenten i praktiken.

3. Klarspråksanvisningarna ska vara synliga på intranätet eller via någon annan kommunikationskanal som arbetsplatsen använder.

På intranätet eller på någon annan kommunikationskanal som arbetsplatsen använder ska det finnas anvisningar om hur texter ska utarbetas, vilka egenskaper som kännetecknar en bra text och om planeringen av termer, namn och tjänstebeteckningar. På intranätet ska det också finnas information om hjälpmedel (ordböcker, länkar till nyttiga webbsidor) och om möjligheten att få experthjälp. I personaltidningen eller på intranätet ska det finnas en språkspalt, som också kan vara utformad som en diskussionsspalt eller en blogg.

Det är viktigt att ledningen visar att den ser språkanvisningarna som ett värdefullt arbetsredskap. Likaså är det viktigt att myndigheterna utser personer som de anställda vid behov kan vända sig till i språkfrågor (t.ex. en klarspråksansvarig och en klarspråksgrupp, se rekommendation 1). Om anvisningarna även publiceras på en extern webbtjänst kan också andra myndigheter använda sig av dem.

20. "Eivät substanssivirkamiehet eksy kielitiedon lähteisiin (esim. Kotuksen virkakielisivustolle), ellei heidän oma työpaikkansa aktiivisesti ohjaa heitä niihin." Medborgarenkäten

4. Myndigheterna ska lägga ut sina termsamlingar på sitt intranät eller på externa webbsidor så att de är lätt tillgängliga. Terminologin ska kompletteras systematiskt och informationen bearbetas enligt en gemensam modell för statsförvaltningen.

Termer, namn och tjänstebeteckningar som är tydliga till sitt innehåll och språkligt sett ändamålsenliga och korrekta är till stor hjälp. De tjänar både medborgarna och myndighetens interna arbete, eftersom de skapar klarhet och enhetlighet. I dag har många myndigheter egna termlistor, exempelvis som bilagor i publikationer. De här ordlistorna är ofta svåra att hitta via andra kanaler. För att det ska bli lättare för myndigheter att utveckla termlistor ska utformningen av termsamlingarna och ordlistorna och principerna för hur de ska sammanställas förenhetligas. Slutmålet är att termer, namn och tjänstebeteckningar ska samlas i en nationell termbank (se åtgärd 3 i avsnitt 2.1).

5. Behovet av skrivutbildning och annan språkvårdsutbildning ska bedömas som en del av organisationsutvecklingen som helhet. Myndigheterna ska också själva ordna utbildning för personalen.

Myndigheterna ska i sina planer bedöma behovet av klarspråksutbildning, ange vilka personer eller områden inom organisationen som utbildningen ska gälla och bedöma när det är ändamålsenligt att ordna intern utbildning eller när man behöver anlita utomstående experter. Man bör också se till att utbildningen är heläckande och att information om språkanvisningar och skrivutbildning ingår i handledningen av nyanställda. I

21. "Virkamiesten kirjoittamiskoulutusta voisi olla enemmän. Siinä painotettaisiin yksinkertaisesti sitä, että tekstin on oltava ymmärrettävää. Virkamiestiimeissä voisi puhua kieliasioista enemmän." Medborgarenkäten

fråga om likartade texter (t.ex. webbtexter, tillståndsbeslut) lönar det sig för myndigheterna att ordna gemensamma utbildningar, eftersom man på så sätt kan dra nytta av många olika erfarenheter och synvinklar.

Myndigheterna kan också använda egna resurser för att utveckla de anställdas skrivande och språkbruk. Bra metoder är exempelvis respons från kolleger, studiecirkel och textklinik. Man kan gärna erbjuda material för självstudier på intranätet, och klarspråksansvariga och andra intresserade ska få utbildning så att de kan hjälpa sina arbetskamrater att upprätthålla och utveckla sin kompetens. Webbkurser och annat stöd för utbildning på eget initiativ kan beställas som köpta tjänster. De anställda ska belönas för kompetensutvecklingen via de normala systemen för utvärdering.

Rekommendationer för att utveckla språket i myndighetskommunikationen

6. Myndigheterna ska se till att information finns att få även på lättläst språk, särskilt när myndighetens information riktar sig till personer som har svårt att förstå texter på allmänspråk. Anvisningarna om lättläst språk ska vara lätt tillgängliga.

Myndigheterna ska på sina intranät eller via någon annan lämplig kanal ge riktlinjer för situationer där lättläst språk behövs. Man ska också ha en länk till Selkokeskus och LL-centers webbsidor där anvisningar om att skriva lättläst finns tillgängliga för allmänheten. Selkokeskus utarbetar anvisningarna i samarbete med Institutet för de inhemska språken och universiteten. I kommunikationen på lättläst språk ska man följa anvisningarna om hur lättlästa publikationer ska utformas, om lättläst tal, om webbsidors layout och anvisningar för olika nya tekniktillämpningar, audivisuell material och motsvarande verktyg.

När myndigheterna informerar ska de också använda ny teknik, som t.ex. rörlig bild och interaktiva tillämpningar. Lättläst språk behöver också användas vid kommunikation ansikte mot ansikte, om mottagaren har uppenbara svårigheter att förstå vad saken gäller.

7. Myndigheterna ska systematiskt utnyttja responsen de får på sina texter och sitt språkbruk. Kritik och klagomål som gäller språket ska bemötas.

Myndigheterna ska utnyttja den respons de får på språket, till exempel då man bearbetar texter som är centrala för verksamheten eller standardiserade texter såsom ansökningsblanketter och anvisningar om hur man fyller i dem eller andra anvisningar och beslut. Myndigheten kan gärna också begära respons på namn eller termer som är avsedda att användas i offentligheten. Dessutom ska man utse en ansvarig person som styr korrespondensen till rätt mottagare eller som utifrån responsen själv föreslår ändringar i texter eller rutiner.

22. "Jag påpekade att de använde [tjänstemännen om eftermiddagsvården] andra namn för grupperna [i eftermiddagsvården] än vad skolan gör, och att de åtminstone borde förklara inom parentes vad gruppen kallas i skolan. Tjänstemannen förstod inte alls detta argument, utan sade ungefär 'detta är det officiella namnet, punkt slut'".
Medborgarenkäten

23. "Kelaan soitin muutama vuosi sitten ja tarjouduin jonkun ex-kollegani kanssa Kelan lähettämien kirjeiden koelukijaksi (kahvipalkalla). Ehdotan, että virallisten tahojen yhteyteen todellakin kootaan koelukijaryhmä." Medborgarenkäten

Användbarhetstest och intervjuer med olika målgrupper är viktiga verktyg när man vill försäkra sig om att de mest centrala texterna är begripliga. Det lönar sig också att be om kommentarer till texter i liten skala i samband med den dagliga verksamheten, exempelvis genom att ange en adress där det går att lämna kommentarer, anlita frivilliga kommentatorer på webben eller lägga ut texter på webben för kommentarer. Responsblanketten ska formuleras så att användarna lämnar detaljerad information om vad i språkbruket de upplever som problematiskt.

Myndigheterna ska försäkra sig om att de anställda som utarbetar externa texter (t.ex. pressmeddelanden och kallelser) och de som arbetar med kundtjänst samarbetar tätt med varandra. Det är viktigt att myndigheterna också ber om textrespons av översättare och informatörer och även av andra myndigheter och språkexperter.

8. Myndigheterna och de som tillhandahåller offentliga tjänster ska i större omfattning än tidigare informera allmänheten om hur ärenden behandlas. Avsikten är också att försöka förenkla behandlingsprocesserna.

Det är ytterst viktigt att myndigheterna och de som tillhandahåller offentliga tjänster förtydligar exempelvis processerna vid ansökning om förmåner. Medborgarna vet inte alltid vilken kommunikationskanal (t.ex. telefon, e-tjänster) eller vilket förfarande (t.ex. ansökan, initiativ) de ska använda och behöver därför informeras om de olika alternativen. För att tjänstemännen ska kunna förklara saken bättre ska myndigheterna utarbeta visuella beskrivningar av hur behandlingsprocessen i praktiken går till när man använder olika kanaler och förfaranden. Beskrivningarna ska finnas i broschyrer och utlagda på webben. Utöver detta ska man sträva efter att utöka utbudet av tjänster via ett enda serviceställe.

24. "Mistä tiedän, mikä vanhukseni toimintakyky on, entä mitä elämänhallinta voisi olla? Mahdollisuus saada sauna- jne. palveluita, mutta saako? Missä tapauksessa ja kuka saa, millä perusteella, mistä haetaan tietoa, mistä palveluja?" Medborgarenkäten

9. Myndigheterna ska se till att alla som uträttar ärenden hos den offentliga förvaltningen har möjlighet att sköta dem också genom personliga möten. De som arbetar med telefontjänst och med personliga möten ansikte mot ansikte ska få utbildning.

Vilken den lämpliga kommunikationskanalen är behöver bedömas från fall till fall och separat för varje målgrupp. På så sätt kan myndigheten få information exempelvis om personer som behöver betjänas på lättläst språk. Det är också bra att i texter till enskilda mottagare ge kontaktuppgifter till det ställe eller den person som vid behov kan ge ytterligare information. Om kontaktuppgifterna leder vidare till en riksomfattande telefontjänst eller myndighetens telefonväxel bör detta klart framgå av informationen. För att underlätta kommunikationen kan man vid behov använda servicehandläggare.

I dag finns det forskningsresultat om muntlig kundservice som bör utnyttjas inom utbildningen för anställda inom kundservice. Forskningen ger exempel på god praxis, men visar också på problem som uppstår i kommunikationen och kommer med förslag till lösningar.

10. Myndigheterna ska se till att deras datasystem för textproduktion faktiskt bidrar till klara och begripliga texter. Då man gör en nyanskaffning eller uppgraderar sina system ska man också säkra att enstaka textändringar kan göras smidigt och till låga kostnader. Standardtexter i systemet ska utarbetas i samarbete med en språkexpert.

Datasystem som producerar text ska byggas upp som ett samarbete mellan systemutvecklare, dem som utarbetar de standardiserade texterna och dem som använder systemen. Det ska vara möjligt att förhandsgranska texterna och kontrollera språket och de standardiserade texterna bör dessutom kunna bearbetas utifrån varierande situationer. Också namn ska kunna böjas enligt språkets alla regler. För att datasystemen ska uppfylla alla dessa krav behövs inte bara it-expertis då man utvecklar systemen, utan också kunskaper i språkteknologi och språkvetenskap.

Den som planerar anskaffningen av datasystemen ska beakta att resurser, såsom tid, pengar och arbetskraft, behöver reserveras också för bearbetning av standardiserad text och inte enbart för underhåll av programvara. De som ansvarar för anskaffningen ska därför också känna till hur systemen kommer att påverka skrivandet och texterna. För det här ändamålet utnyttjas de olika processbeskrivningarna (se rekommendation 2 i detta avsnitt). De ansvariga bör också kontrollera att de standardiserade texter som matas in i datasystemen är begripliga och språkligt korrekta.

25. "Sairaudet, jopa samat
sairaudet, eivät ole samanlaisia
muun muassa työkyvyttömyyden
näkökulmasta. Tästä johtuen
kielteisissä päätöksissä
käytettyjä yleisiä fraaseja ei voi
käyttää kaikille saman tai
melkein saman sisältöisinä,
kuten niitä nyt käytetään."
Medborgarenkäten

3 Universitet, yrkeshögskolor och yrkesläroanstalter som modeller för ett gott språkbruk

Inledning

Grundskolans och gymnasietts viktigaste uppgift är att lära eleverna att skriva. Under andra stadiets yrkesutbildning, efter grundskolan, får de beredskap för skriftlig och muntlig kommunikation i arbetslivet. Vid universiteten och yrkeshögskolorna får de studerande redskap att förstå och använda ett vetenskapligt språk och det fackspråk som behövs på det egna området.

Enligt statsrådets förordning om yrkeshögskolor (352/2003) är ett av målen för yrkeshögskoleexamen att den studerande ska få *tillräckliga kommunikativa färdigheter och språkkunskaper* (7 §). För högre yrkeshögskoleexamen ska studenten ha *sådana goda kommunikativa färdigheter och språkkunskaper som krävs i arbetslivet* (7 a §).

Liknande mål finns också för universitetsstudier. Enligt statsrådets förordning om ändring av förordningen om universitetsexamina (1039/2013) ska en student som avlägger lägre högskoleexamen ha *tillräckliga kommunikativa färdigheter och språkkunskaper för uppgifter inom det egna området samt för internationell verksamhet och internationellt samarbete* (7 §) medan den som avlägger högre högskoleexamen ska ha *goda kommunikativa färdigheter och språkkunskaper för det egna området samt för internationell verksamhet och internationellt samarbete* (12 §). I bägge fall kan studierna också innefatta studier i språk och kommunikation (9 och 15 §).

Genom ändringen stärks universitetens autonomi då man från ett utbildningsansvar som är bundet till vissa läroämnena och utbildningsprogram småningom övergår till en mer flexibel definition av utbildningsansvar, där universiteten själva ska få besluta vilka läroämnena och utbildningsprogram de erbjuder.

26. "Mietin joskus myös, millaisilla papereilla näihin kyseisiin virkoihin päästään. Mitä vaatimuksia asetetaan äidinkielen kirjalliselle ja suulliselle tuottamiselle? Myöskään ylempien asteiden koulutuksessa ei kielenhuoltoon panosteta tarpeeksi. Tulokset ovat selvästi näkyvillä, valitettavasti." Medborgarenkäten

Nästan alla universitet har utarbetat en språkstrategi, språkliga riktlinjer eller språkprinciper.⁶ I samtliga strategier ingår åtminstone i princip en tanke om parallellspråkighet⁷, vilket avser samtidig användning av flera språk inom ett eller flera områden. I takt med att användningen av engelska ökar såväl inom forskningen som i undervisningen bör man se till att också finskan och svenskan utvecklas som vetenskapliga språk. Det är också viktigt att de studerande får en gedigen språklig grundkompetens och kan arbeta på finska och svenska i Finland.

Detta förutsätter att det finns tillräckligt med undervisning och forskning på finska och svenska inom varje fackområde, att undervisningen i finska och svenska kopplas till substansundervisningen och att de studerande även lär sig skriva lättfattligt på de båda nationalspråken om frågor som hör till det egna området.

Det är också viktigt att beakta att en betydande andel av de studerande som utexamineras från universitet, yrkeshögskolor och yrkesläroanstalter anställs av företag som erbjuder offentlig service eller tjänster inom den offentliga förvaltningen. Därför bör också undervisningen innehålla information om språk och språkvård så att de studerande har beredskap för arbete på eget språk inom den egna branschen.

3.1 Rekommendationer till universitet, yrkeshögskolor och yrkesläroanstalter

Det är inte enbart myndigheter som har behov av en smidig kommunikation och ett begripligt språk. Ett sådant språkbruk behövs också på många andra områden. Därför lägger arbetsgruppen fram rekommendationer också för universitet och yrkeshögskolor, trots att dessa genom sin autonoma ställning fattar sina egna beslut.

1. Examina vid universitet, yrkeshögskolor och yrkesläroanstalter ska omfatta så mycket studier i finska eller svenska att den studerande lär sig behärska språkbruket på det egna fackområdet och kan kommunicera på finska och svenska på ett lättfattligt sätt om frågor som hör till det egna området. Språkstudierna ska planeras av lärarna inom respektive fackområde tillsammans med finsk- och svensklärarna och integreras med den studerandes egna ämnes- eller yrkesstudier.

Språkkunskaper och kommunikativa färdigheter ska uppfattas i vid bemärkelse som en förmåga att fungera effektivt och framgångsrikt i uppgifter och situationer som hör till ens yrke. Sådan kompetens får de studerande bara om yrkesutbildningen planeras, ges och utvärderas i nära samarbete med arbetslivet. För att de studerande ska få tillräcklig bredd i sina språkkunskaper och kommunikativa färdigheter krävs också att lärarna samarbetar när de planerar och verkställer undervisningen – och att de inkluderar finsk- och svenskspråkiga kommunikationsexperter i samarbetet.

27. "Kouluttajien ja opettajien pitäisi oivaltaa opiskelijan ammatti-identiteettiä kehittäessään, että olennaista ei ole oman ammatin sisäisen slangin oppiminen vaan tehokkaan, yksiymmärteisen kommunikatiiväläineen kehittäminen ja siitä huolehtiminen virkavuosien karttuessakin."
Medborgarenkäten

⁶ Universitetens språkstrategier eller språkprinciper finns publicerade på deras respektive webbplatser.

⁷ Se Suomen kielen tulevaisuus (Finska språkets framtid) (2010, <http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisu/julk12/>) och Deklaration om nordisk språkpolitik (2006, http://www.kotus.fi/files/971/Deklaration_om_nordisk_sprakpolitik.pdf).

Vid universiteten ska språk- och kommunikationsstudierna integreras med de övriga studierna, vid yrkeshögskolorna med yrkesstudierna och med de arbetslivsorienterade lärodomsproven och projektstudierna. Målet med undervisningen bör vara att de studerande i sina framtida yrken ska kunna kommunicera sakligt och på ett tillräckligt lättfattligt sätt med såväl lekmän som med sakkunniga inom andra branscher. På så sätt skapar man en grund för ett gott myndighetsspråk. Studerande som kan komma att betjäna individer som har nytta av lättläst språk, behöver dessutom få undervisning i kommunikation på lättläst språk.

En yrkesutövande person bör vara språkligt kompetent på det egna området, något som ska beaktas i modersmålsundervisningen inom yrkesutbildningen.⁸ Därför är det viktigt att modersmålsstudierna framskrider i samma takt som fackstudierna och att de integreras med dem. De erfarenheter den studerande får av språkbruket i arbetslivet inom ramen för sin arbetslivspraktik bör utnyttjas i undervisningen. På de fackområden där arbetsplatserna huvudsakligen finns inom den offentliga servicesektorn är det viktigt att de studerande lär sig det muntliga och skriftliga språkbruk som behövs i uppgifter inom den offentliga förvaltningen.⁹ Dessutom ska studierna stärka de studerandes förmåga att kommunicera i tal och skrift.

2. Studerande med annat modersmål än finska eller svenska ska vid universitet, yrkeshögskolor och yrkesläroanstalter erbjudas språkstudier som hjälper dem att komma in i arbetslivet.

Goda språkkunskaper är en förutsättning för anställning. För studerande med annat modersmål än finska och svenska bör det därför ordnas språkundervisning. Språkkunskaper banar väg för dem in i arbetslivet i Finland och ger dem beredskap att kommunicera med de individer de möter i sitt yrke. Redan när de söker sig till studierna, eller så snart de har inlett dem, bör lärarna kontrollera att deras språkkunskaper är på den nivå som krävs för examen. Då kan lärarna ge dessa studerande tillräckligt stöd och på så sätt både underlätta deras studier och göra det lättare för dem att få arbete och klara sig i framtida arbetsuppgifter.

Studerande med finska som andraspråk ska få samma undervisning i klart myndighetsspråk som de som har finska eller svenska som modersmål. De studerande ska inte bara undervisas i textgenrer utan också i kulturella skillnader.

3. Universitetens strategidokument ska innehålla riktlinjer för hur finskan, svenskan och andra språk ska användas balanserat inom alla fackområden i den akademiska undervisningen, forskningen och förvaltningen.

Universitetsstudierna syftar till att ge de studerande en stark vetenskaplig grund, vilket innebär att de också ska tillägna sig ett vetenskapligt språk på finska och svenska. För att de ska kunna tala om sitt ämne på ett sakligt, klart och begripligt sätt och behärska den specialterminologi som används, krävs att man på alla fackområden inom universitetet sörjer för att en tillräckligt stor andel studier i finska och svenska ingår i studiehelheterna.

⁸ Äidinkieli 2008.

⁹ Suomen kielen tulevaisuus (Finska språkets framtid) 2010, <http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk12/>.

Ett samarbete mellan språkexperter och representanter för de olika fackområdena stärker såväl fackspråksundervisningen som substansundervisningen.

4. En examen vid en yrkeshögskola ska innehålla minst 5 studiepoäng språk- och kommunikationsstudier, oberoende av utbildningsområde.

Andelen språk- och kommunikationsstudier i en högskoleexamen varierar mellan olika utbildningsområden, men det finns knappast ett överutbud av språkutbildning inom något område. Undervisningen i modersmål och kommunikation bör ökas för att studenterna ska få en bra grund för det språk som krävs i yrkeslivet, t.ex. inom offentlig förvaltning. Undervisningen i ett mångsidigt språkbruk ska bygga på forskning.

28. "Kyseessä oli pieni kirurginen toimenpide. Lääkäri sai kaiken kuulostamaan latinan kielellä vähintään parantumattomalta taudilta. Olen itse alan ammattilainen ja näihin ammatkieleisiin jorinoihin kollegoissa törmää." *Medborgarenkäten*

5. När undervisningsplanen för yrkesutbildningen ses över för modersmålets del, bör språkbruket i den offentliga förvaltningen tydligare lyftas fram, särskilt inom de områden där arbetsplatserna finns inom offentlig service.

Studier i klart myndighetsspråk och klarspråk bör skrivas in i undervisningsplanen för modersmålet för att ge de studerande verktyg att tala, skriva och analysera myndigheternas språk. Studerande som siktar på att arbeta inom offentlig service har lättare att hantera typiska branschspecifika språksituationer om de redan under studietiden tillsammans med en språkexpert, dvs. med en modersmåls lärare, har fått bekanta sig med olika slags språkbruk på området. När de studerande lär sig identifiera olika textgenrer och språkbruk lär de sig dessutom att uppmärksamma vilka egenskaper som kännetecknar ett gott myndighetsspråk.

29. "Sama asia ehkäisyneuvolan kanssa. Pitää osata etsiä keinotekoisella nimellä seksuaaliterveys tai perhesuunnittelu. Kauheita sanoja." *Medborgarenkäten*

Referenser

- Kansalliskielistrategia– Nationalspråksstrategi 2012. Valtioneuvoston periaatepäätös/Principbeslut av statsrådet. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja / Statsrådets kanslis publikationsserie 4/2012, Helsinki/Helsingfors. Finns på adressen <http://vnk.fi/julkaisukansio/2012/j04-kansalliskielistrategia-nationalsspraksstrategi-j07-strategy/PDF/J0412>
- Suomen kielen tulevaisuus. Kielipoliittinen toimintaohjelma 2009. (Finska språkets framtid) Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 155, Helsinki. Finns på adressen <http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk12/>
- Äidinkieli 2008. Ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelman perusteet (Modersmålet 2008. Läroplansgrunderna för yrkesutbildningen). Opetushallitus, Helsinki.

Översikt över det finländska myndighetsspråkets utveckling

1. Klarspråksarbete i historiskt perspektiv

Finskan fick sin ställning som förvaltningens språk vid sidan av svenskan år 1863 genom en kejsarlig förordning. Först på 1970-talet började man emellertid fästa större vikt vid att det språk som myndigheterna använde borde vara begripligt också för vanliga medborgare. Frågan hade tangerats på 1950- och 1960-talet, bland annat i samband med översynen av lagberedningen och i diskussioner som ledde till att statsrådets svenska språknämnd inrättades 1960.

På 1970-talet vidtogs de första praktiska åtgärderna för att göra författningsspråket och myndighetsspråket klarare. Justitieministeriets lagstiftningsavdelning gav 1974 ut en kortfattad språkanvisning för författningsberedare och andra myndigheter. Det ordnades också kurser för myndigheterna, och med kurserna som grund utarbetade finska språkbyrån vid Forskningscentralen för de inhemska språken den första handboken på området, *Selkeä virkakieli* (1980). Handboken beskrev språkliga drag som gör en text svårbegriplig och föreslog enklare och klarare alternativ.

Ämbetsspråkskommitté för bättre myndighetsspråk

På 1970-talet började man i allt större utsträckning inse att ett klart myndighetsspråk var en demokratifråga och en rättssäkerhetsfråga. År 1979 tillsattes en kommitté med uppgift att göra myndighetsspråket och författningsspråket mer begripligt (ämbetsspråkskommittén). Kommittén bestod av 14 sakkunniga inom offentlig förvaltning, rättstillämpning, språk, utbildning och kommunikation. Kommittén lämnade sitt betänkande våren 1981.

I betänkandet presenterade kommittén olika typer av förvaltningstext: författningar, domstolsbeslut och förvaltningsbeslut, språket inom samhällsplaneringen och utbildning i språkbruk. För varje område lade kommittén fram rekommendationer om åtgärder. Mot bakgrunden av den då aktuella grundskolereformen satte kommittén som mål att myndigheterna skulle skriva texter som alla som gått ut grundskolan kunde förstås.

Kommittén ansåg att varje myndighet själv skulle ansvara för att texterna var klart formulerade. Den föreslog att myndigheterna skulle ordna utbildning för sina anställda och regelbundet kontrollera kvaliteten på texterna. Dessutom skulle de rapportera till statsrådets kansli om åtgärder som vidtagits. Kommittén ville på detta sätt försäkra sig om att rekommendationerna följdes. Därför föreslog den också att statsrådet skulle utfärda en förordning om kvaliteten på myndighetsspråket.

Statsrådets beslut om åtgärder för att förbättra myndigheternas språk

Den 23 juni 1982 utfärdade statsrådet ett beslut om åtgärder för att förbättra myndigheternas språkbruk. Enligt beslutet skulle de statliga myndigheterna övervaka kvaliteten på språket i sina handlingar och säkra att de anställda vid varje myndighet hade färdigheter att skriva och tala klarspråk. Författningen var den första i sitt slag i Finland och bland de första i världen. Beslutet gällde endast de statliga myndigheterna: avsikten var att domstolarna själva skulle sörja för sin språkvård och att kommunfullmäktige skulle ansvara för de kommunala myndigheternas språk.

I enlighet med beslutet om myndigheternas språkbruk bad finansministeriet ministerierna senast den 1 september 1984 lämna en utredning om de åtgärder som hade vidtagits inom de olika förvaltningsområdena. Finansministeriet hade redan 1982 genom ett brev gett anvisningar om vilka åtgärderna kunde vara. Av ministeriernas rapporter framgick att den vanligaste metod myndigheterna använt för att göra språket klarare hade varit att arrangera utbildning och skaffa handböcker till personalen. Däremot hade de knappast alls förnyat sina dokumentmallar och inte heller inlett något terminologiarbete.

Långt ifrån alla ministerier lämnade in en rapport. Finansministeriet uppmanade därför ministerierna att se över språket i besluts- och dokumentmallarna och ordna att de anställda skulle ha tillgång till anvisningar.

Efter ämbetsspråkskommitténs betänkande följde handboken *Svenskt lagspråk i Finland*¹, som statsrådets svenska språknämnd gav ut 1990. År 1996 utarbetade justitieministeriet en ny upplaga av *Lainlaatijan opas*, där det gavs rikligt med anvisningar om hur texter kan bearbetas så att de blir mer begripliga.

Den tidiga namnvården

I myndigheternas ortnamnsbruk fanns uppenbara brister, liksom också i planeringen av nya namn. För att avhjälpa bristerna föreslogs vid riksmötet 1956 för första gången en lag om ortnamn. Initiativet resulterade i ett önskemål från riksdagen om att planeringen och godkännandet av namn inom förvaltningen skulle systematiseras. Åren 1962, 1969 och 1978 lades nya förslag till en ortnamnslag eller en ortnamnsnämnd fram av enskilda riksdagsledamöter, vetenskapliga föreningar och myndigheter. Också Institutet för de inhemska språken och dess föregångare lade fram förslag 1997 och 2011 (utredning om behovet av en namnlag Paikkala m.fl. 1997). I detta sammanhang kan konstateras att det finns ett officiellt organ för ortnamn i de flesta av FN:s medlemsländer.

Institutet för de inhemska språken och dess föregångare har sedan 1960-talet haft regelbundet myndighetssamarbete med Lantmäteriverket för vård av namnen på grundkartan. Institutet har också samarbetat med kommunerna – på deras egen begäran – främst när det gäller granskning av vägnamn. Kommunerna har en lagstadgad skyldighet att begära utlåtande om namn av en språkexpert, men den skyldigheten gäller endast nya kommunnamn². Handboken *Yhteinen nimiympäristö* med råd och rekommendationer för namnplanering utarbetades 1999 av Institutet för de inhemska språken för Finlands Kommunförbund.

¹ <http://vnk.fi/julkaisut/listaus/julkaisu/sv.jsp?oid=296071>.

² Kommunindelningslagen 1196/1997, 28 §.

2. Kravet på ett gott språk enligt förvaltningslagen och utvecklingen efter 2003

Beslutet om myndigheternas språk upphävdes 2000 eftersom många av de organisationer som nämndes i beslutet upphört att existera. Kravet på att använda ett begripligt språk togs emellertid in i 2003 års förvaltningslag (434/2003) på förslag av Forskningscentralen för de inhemska språken och undervisningsministeriet, eftersom myndigheterna producerade allt fler texter och arbetet blivit allt mer flerspråkigt. I lagen sägs att "Myndigheterna ska använda ett sakligt, klart och begripligt språk." Förvaltningslagen trädde i kraft vid ingången av 2004 och gäller också andra än de statliga myndigheterna.

Sedan förvaltningslagen stiftades har debatten om myndighetsspråket fortsatt, både på ett allmänt plan vad gäller myndighetsspråkets begriplighet och mer specifikt vad gäller författningstexternas begriplighet. Också de högsta laglighetsövervakarna har ingripit i problem som författnings- och myndighetsspråket orsakat. Under 2000-talet har vikten av att författningar är begripliga betonats i samband med många lagberedningsprojekt. År 2009 offentliggjorde Forskningscentralen för de inhemska språken handlingsprogrammet *Finska språkets framtid*³. Där ingår också en bedömning av myndighetsspråket och författningsspråket och förslag till åtgärder för att förbättra det. Följande år inledde forskningscentralen tillsammans med Selkokeskus en kampanj som skulle fästa uppmärksamhet vid förvaltningslagens krav på ett gott språk.

I regeringsprogrammet, som vår nuvarande regering antog 2011, ingick utvecklingen av författningsspråket, myndighetskommunikationen och språket i kontakterna med enskilda. År 2013 gav justitieministeriet ut en ny upplaga av handboken *Lainkirjoittajan opas*. Det nyaste utvecklingsprojektet startade då Finland anslöt sig till det internationella projektet Öppen förvaltning. Projektet syftar till att öka transparensen inom förvaltningen och ge medborgarna större medinflytande. Finland har i sitt nationella handlingsprogram valt ett klarare myndighetsspråk⁴ som ett utvecklingsmål 2013.

Namnskicket på 2000-talet

På 2000-talet har i synnerhet namn på offentliga tjänster och administrativa områden skapat problem. Problemen hänför sig till namnändringar (avskaffandet av *länen*, kommunsammanslagningar), namn på nya organisationer och namnförkortningar (RFV, NTM; finska *avi*, *ely*) och bristfälliga svenska parallellnamn. Frågan om vilket språk ett namn företräder (*Trafi*, *Cert.fi*) och om namnet lokaliserar myndigheten rätt är likaså problematiskt (*verksamhetsområdet för regionförvaltningsverket i Norra Finland*). I det nuvarande läget har riksdagens justitieombudsman⁵ varit tvungen att lösa en del namnfrågor, på grund av klagomål om engelska eller blandspråkiga namn på offentliga tjänster.

3 <http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk12/>.

4 http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Finlands_handlingsplan_fr_ppen_frvaltning_14.3.2013.pdf.

5 <http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/ea/svenska/avgoranden/index.htm>. T.ex. beslut 4032/2008 "Det är inte förenligt med språklagen och god förvaltning att ange en myndighets namn endast på engelska"; beslut 2745/2010 "Myndigheter bör uppträda under sitt rätta namn"; beslut 4925/2012 "Beslut med anledning av klagomål angående förkortningen ELY-central. 1.11.2013". Se även Paikkala 2010.

Det finns olika rekommendationer som myndigheterna kan följa när de planerar⁶ namn. År 2009 föreslog den finska och den svenska språknämnden i ett gemensamt ställningstagande att det ska inrättas ett särskilt namnexpertorgan, att det ska utarbetas ett regelverk för det offentliga namnskicket och att det ska inrättas ett gemensamt, enkelt register över kartor, namn och information om ändringar som gäller regionindelningen inom statsförvaltningen. Registren ska vara tillgängliga för allmänheten⁷. År 2011 lämnade Institutet för de inhemska språken och Lantmäteriverket en gemensam begäran till undervisnings- och kulturministeriet och jord- och skogsbruksministeriet om att beredningen av en lag om ortnamn bör inledas.

De projekt som hittills har genomförts för att förbättra författnings- och myndighetsspråket och de officiella namnen visar att förändringar inte sker enbart för att det finns en programtext eller en rättsakt av allmän karaktär. Inte heller kunskap om vad som karakteriserar en bra text är tillräckligt för att praxis ska ändras. Det finns många bra metoder som redan tidigare föreslagits, men som ännu inte prövats. För att en förändring ska ske krävs det en gemensam vilja, ett tydligt engagemang från politikerna och myndigheternas högsta ledning, permanenta strukturer och tillräckligt med arbetstid för att lära sig tillämpa nya rutiner.

3. Det internationella klarspråksarbetet och den internationella namnvården

Finland är inte ensamt om att driva klarspråksarbete. I Sverige bedömde man redan i slutet av 1960-talet att klarspråksarbetet måste starta med författningsspråket, eftersom det är det som utgör grunden för allt myndighetsarbete. I dag granskas alla lagar vid det svenska justitiedepartementet av ett arbetspar som består av en jurist och en språkvårdare, och departementet har fyra språkvårdare. Språkexperter har också granskat lagar ur perspektivet att de ska vara allmänt begripliga. Detta har bland annat skett i Tyskland sedan 1960-talet och i Schweiz sedan 1970-talet. I Schweiz är begriplighetsaspekten extra viktig på grund av att det ordnas många folkomröstningar. Båda länderna har också en granskningsenhet i anslutning till lagberedningen.⁸

Också i de anglosaxiska länderna har man sedan 1970-talet strävat efter att göra författningsspråket och myndighetsspråket mer begripligt. I Storbritannien, Kanada och i USA har frivilligorganisationer och jurister med intresse för medborgarrättigheter bearbetat språket i lagar och avtal och inom rättsväsendet så att det närmar sig ett allmänspråk som medborgarna kan förstå. I USA stiftades i delstaten New Jersey år 1979 för första gången en lag som ålägger myndigheterna att använda ett begripligt språk. Från 2010 finns det en motsvarande lag som gäller de federala myndigheterna.⁹ I Sverige ingår ett sådant krav i språklagen.¹⁰

6 T.ex. finska språknämndens rekommendationer Yritysnimien kirjoitusasu <http://www.kotus.fi/index.phtml?s=562> och Yhdistyvien kuntien nimet <http://www.kotus.fi/index.phtml?s=2643> 2006. Se även Kunnallisten liikelaitosten nimet <http://www.kotus.fi/index.phtml?s=3478>.

7 Kielikello 4/2009.

8 Se Piehl & Sommardahl 2010, <http://www.bk.admin.ch/org/>.

9 Se Kimble 2012.

10 http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Spraklag-2009600_sfs-2009-600/. Innan språklagen stiftades fanns en bestämmelse som förpliktade myndigheterna i förvaltningslagen (1986: 223).

Myndighetsspråket tenderar att vända sig inåt och bli ett fackspråk inom förvaltningen, bland annat på grund av direkta citat ur lagar. Därför är svårigheterna att förstå myndighetsspråk universella och oberoende av språk. Det här har många som arbetar med att utveckla myndighetsspråket insett och börjat samarbeta. Bland annat förmedlar de internationella organisationerna Clarity och Plain Language Association erfarenheter och god praxis till sina medlemmar.¹¹

Även om språken är olika kan god praxis, exempelvis metoder som tillämpas i ett projekt för en reform av den sydkoreanska lagstiftningen eller universitetsutbildningen av klarspråksexperter i Sverige, tillämpas också på annat håll. I Sverige kan man i dag också se hur målmedvetna och långsiktiga satsningar från statsmaktens sida har ändrat inte bara språket utan också attityderna. Det ser man bl.a. på att nya aktörer på löpande band startar projekt för att förbättra myndigheternas språk.¹²

Den internationella namnvården

Inom namnvården har internationellt samarbete bedrivits regelbundet sedan 1967, när FN:s första konferens för standardisering av ortnamn hölls. FN:s expertgrupp för ortnamn UNGEGN¹³, som arbetar under Ekonomiska och sociala rådet ECOSOC, hör till FN:s permanenta expertorgan. Expertgruppens första resolutioner gällde bl.a. lagstadgad organisering av namnvården i medlemsländerna. I Sverige inrättades ett lagstadgat organ för namnvård år 2000, i Norge 1991, i Danmark 1984, i Estland 1996 och i Ryssland 1994. Island har haft en lag om ortnamn och en ortnamnskommitté sedan 1953.

4. Hur ser myndighetsspråket ut i dag?

Varför vållar myndighetsspråket fortfarande bekymmer trots att man under årtionden har arbetat för att förbättra det och trots att förvaltningslagen uppmanar myndigheterna att använda ett gott språk? I en uppföljningsundersökning om förvaltningslagen¹⁴ utreddes genom enkäter och intervjuer bl.a. hur statliga och kommunala myndigheter följde förvaltningslagen och vilka effekter kravet på ett tydligt myndighetsspråk haft. Också allmänheten tillfrågades.

I en enkät som gjordes inom ramen för undersökningen bedömde nästan två tredjedelar av totalt 153 enkärdeltagare som var anställda vid myndigheterna att språkparagrafen inte alls hade påverkat myndigheternas språkbruk eller gjort det klarare. Var tredje enkärdeltagare ansåg att lagen hade förbättrat språket i någon mån. Bara nio deltagare ansåg att lagen i betydlig grad hade förbättrat språket. Undersökningen gjordes emellertid bara ett år efter att förvaltningslagen trätt i kraft. Det hade alltså inte funnits särskilt mycket tid att genomföra förändringar.

Frågor som tog avstamp i förvaltningslagens språkparagraf ställdes också i en enkätundersökning som utredde etiken i förvaltningen.¹⁵ Av de närmare 2 000 enkärdeltagarna i den undersökningen var endast ett par procent av den åsikten att kraven på saklighet, klarhet och begriplighet i myndighetsspråket uppfylls mycket väl. Något under en femtedel

¹¹ Mer om det internationella arbetet för att främja klarspråk finns på webbsidan <http://www.kotus.fi/>.

¹² Se t.ex. Hedlund 2013.

¹³ <http://unstats.un.org/unsd/geoinfo/ungegn/>.

¹⁴ Miettinen och Vääänen 2006, s. 65.

¹⁵ Salminen och Ikola-Norrbacka 2009, s. 188, se även s. 127.

upplevde att kraven uppfylls ganska väl och något under en tredjedel ansåg att de uppfylls i någon mån. Ungefär hälften av alla deltagare upplevde att kvalitetskraven för myndighetsspråket uppfylls antingen ganska dåligt eller inte alls. Det svårbegripliga språket har setts som ett etiskt problem i myndigheternas verksamhet.¹⁶

Utredningar om myndighetsspråkets kvalitet

Både arbetsgruppens medborgarenkät och andra undersökningar visar att många upplever att det finns en tydlig kvalitetsskillnad mellan myndigheternas muntliga och skriftliga kommunikation. Ofta är medborgarna nöjda med den muntliga servicen och personliga möten ansikte mot ansikte, men kritiska till den skriftliga kommunikationen. Samtidigt är det ofta just frågor som den skriftliga kommunikationen gett upphov till som behandlas i den muntliga servicen, framför allt per telefon.

I exempelvis FPA:s telefontjänst tar man som mest emot 200 000 samtal per månad. En tiondel av dem (12–14 procent) gäller brev som enskilda personer fått från FPA och i mer än 60 procent av samtalen gäller frågan något som nämns i brevet. Av medborgarna som vänt sig till skatteförvaltningen har största delen fått sitt ärende avklarat med en gång, när de har haft möjlighet till ett personligt möte eller annan muntlig kommunikation.¹⁷ Också e-tjänsterna får positiv respons när de fungerar bra. Det bör emellertid noteras att en del medborgare inte har tillgång till denna kommunikationskanal. I slutet av 2012 fanns i Finland mer än en miljon personer över 65 år. Cirka 40 procent av dessa personer i pensionsåldern saknade internetförbindelse.¹⁸

Undersökningar visar att myndigheter i snitt satsar mer på den språkliga kvaliteten i informativa texter än i exempelvis massproducerade beslutstexter. Beslutstexterna bygger ju ofta på gamla mallar eller sammanställs av färdiga fragment av standardiserad text. Texterna kan därför bli oklara och svårtolkade och språket ibland till och med ohövlighet. Bland annat kommuner och pensions- och försäkringsanstalter producerar mycket text på det sättet: till exempel FPA sammanställer varje år ca 10 miljoner förmånsbeslut huvudsakligen utifrån standardiserad text.¹⁹

Undersökningar visar också att finländska tjänstemän anser finskspråkiga EU-texter vara svårare att förstå än motsvarande finska texter. När finska författningstexter omarbetats har man å sin sida noterat att det är lättare att få igenom ändringar som gäller sats- och meningsbyggnad än ändringar i till exempel informationsföljd. Skatteblanketter och ifyllnadsanvisningar anses svåra att förstå främst för att de innehåller många långa ord, och för att de är abstrakta. Det finns mycket i dag som tyder på att myndighetsspråket över lag håller på att bli mer abstrakt.²⁰

¹⁶ Förvaltningsetik 2000, s. 45.

¹⁷ FPA:s kontaktcenter 2012–2013, muntlig källa. Se även t.ex. Raevaara, Sorjonen och Lappalainen 2013, Hellsten 2004, t.ex. 13. Skatteförvaltningens tjänster se Skatteförvaltningen 2013.

¹⁸ I fråga om befolkningens mängden se Statistikcentralen 2012, i fråga om internetförbindelsen se Viestintäpalvelujen kuluttajatutkimus 2012; i fråga om e-tjänster se även För ett tillgängligt informationssamhälle, 2011.

¹⁹ I fråga om informativa texter se t.ex. Kankaanpää 2006; i fråga om texter som sammanställs utifrån standardiserad text se Tiililä 2007 och 2011, t.ex. s. 178–179.

²⁰ I fråga om EU-texter se Piehl 2008, i fråga om författningstext se Kankaanpää m.fl. 2012, i fråga om skattetexter se Heikkinen 2005, i fråga om abstraktion hos språket se Lehtinen 2008.

Utredningar om hur och var myndighetsspråk produceras

Många undersökningar och utredningar på våra myndigheter visar att allt fler skriver allt mer och att förutsättningarna för skrivande varierar. Enligt en enkät²¹ som Institutet för de inhemska språken gjort om språkvårdsutbildning framgår bland annat att det till exempel vid en dryg femtedel av de statliga ämbetsverken inte ordnats någon språkvård eller skrivutbildning alls under de senaste fem åren. Cirka 75 procent av enkätdeltagarna upplevde att de erbjöds för lite utbildning, och inte en enda av dem tyckte att de erbjöds för mycket.

Samma undersökning visar också under vilka omständigheter skrivandet sker. En viktig faktor som undersökts är mängden skrivarbete. Av svaren framgår att: ”på var fjärde myndighet använder de anställda mer än 75 procent av sin arbetstid till att arbeta med texter”. Också inom offentlig service används mycket tid till skrivande. I en enkät som riktades till daghemmen angav en fjärdedel av de nästan 1 300 enkätdeltagarna att de använde en hel arbetsdag eller mer per vecka till skrivarbete.²²

En undersökning om hur kunskaperna från språkutbildningen tillämpas i vardagen på arbetsplatsen visade att man oftare tillämpade det som tagits upp vid utbildningen än lät bli att göra det. Anvisningar som visat sig vara välfungerande förblir emellertid outnyttjade dels på grund av brådska, dels för att man använder standardiserade texter eller andra textmallar som inte går att bearbeta. Brådska och färdiga textmallar är med andra ord det som främst hindrar de anställda från att använda ett gott språk.²³

Enkäterna visar också att kommunerna behöver bland annat namnkommittéer, namnrekommendationer och utbildning inom namnplanering. Man vet också att merparten av namnen både inom statsförvaltningen och i kommunerna skapas utifrån arbetsnamn som sedan blir bestående. I synnerhet namn inom den offentliga förvaltningen och namn på offentlig service planeras först på finska. Namnen får inte sällan förkortningar, som sedan börjar användas också som svenska namn.

Enkätsvaren visar att statligt anställda är medvetna om vilka kriterier ett bra namn eller en bra term ska uppfylla. Enligt svaren sker namnplaneringen emellertid i allmänhet utslutande i beredningsgrupper och på ledningsnivå, utan att språkexperter eller de anställda inom det berörda förvaltningsområdet blir hörda.²⁴

Myndighetsspråket i undersökningar om hur väl förvaltningen fungerar

Samma frågor som ingår i arbetsgruppens uppdrag har tangerats i andra undersökningar som syftar till att utreda hur väl förvaltningen fungerar och att utvärdera kvaliteten på den offentliga servicen.²⁵ I många av undersökningarna har språket antingen betraktats som en separat del av verksamheten eller inte nämnts över huvud taget. Däremot har undersökningarna kartlagt exempelvis kundanpassning och medborgarnas erfarenhet av myndigheternas rådgivning, anvisningar och information – vilket ju i själva verket handlar om språk och kommunikation.

I en undersökning om etiken inom förvaltningen tillfrågades medborgarna om de ansåg att myndigheterna uppträdde sakligt, om ansökningsblanketterna var tydliga och om

²¹ Viertö 2011.

²² I fråga om situationen i daghemmen se Pyhäniemi 2010.

²³ Tiililä och Viertö 2008; också andra enkäter har gett motsvarande resultat.

²⁴ Paikkala 2000, arbetsgruppens namnenkät 2013.

²⁵ T.ex. Finansministeriets kvalitetsbarometer för den offentliga servicen 2003–2010, regionala undersökningar, tidigare enligt län och senare enligt regionförvaltningsverk (t.ex. Peruspälvälut 2011), publikationen Kuntapuntari fram till 2009, FPA-barometern och Socialbarometern.

besluten de fått var lätta att förstå och innehöll tillräckligt med motiveringar.²⁶ Även på de myndigheter som fick högst betyg var det bara knappt hälften av de svarande som ansåg att påståendet ”myndigheterna uppträder sakligt” stämde rätt bra eller mycket bra.

Undersökningar om förvaltningen och den offentliga servicen har sedan 1980-talet rapporterat om problem kring tillgången till information och myndigheternas kommunikation och bemötande.²⁷ Medborgarna upplever just bemötandet som det största problemet inom myndighetsarbetet: bemötandet har upplevts vara ovänligt, rutinmässigt och ojämnt eller de anställda har upplevts förhålla sig misstänksamt eller likgiltiga till medborgarens problem. Därför har man efterlyst en enklare och snabbare behandling av ärenden, ett ökat utbud och bättre tillgång till tjänster och ett mer serviceinriktat och tjänstvilligt bemötande.²⁸

Undersökningar från 2000-talet visar att många av dessa problem fortfarande inte har åtgärdats. Exempelvis en undersökning om fattigdom²⁹ visar att äldre personer, ensamboende män och ensamstående mammor upplever att det är svårt att få tillgång till offentlig service och att informationen om tjänsterna inte når fram. Man upplever också att kontakterna med myndigheter av olika skäl är frustrerande och till och med motbjudande. Dessutom anser många att det är själva systemet som genererar språkbruket och att det inte alltid är lätt att finna ett gemensamt språk.

Trots att problemen har synliggjorts, verkar samma brister kvarstå från årtionde till årtionde. En orsak är kanske att myndigheterna inte har ansett att fenomenen har något samband med språket eller kommunikationen. Därför har också eventuella utvecklingsåtgärder riktats in på andra områden.

Referenser

- Asikainen, Timo 1998: Julkisen palvelun kuvan muuttuminen 1987–1996. Tutkimukset ja selvitykset 3/98, valtiovarainministeriö, Helsinki.
- Hedlund, Anneli 2013: Klarspråk lönar sig. Handbok för ett effektivt klarspråksarbete. Språkrådet och Norstedts Juridik AB/Fritzes, Stockholm.
- Heikkinen, Vesa 2005: Ymmällään verokielestä – ja sen ymmärtää. Kielikello 3/2005.
- Hellsten, Katri 2004: Mitä mieltä kansalaiset ja yhteistyökumppanit ovat Kelasta ja sen toiminnasta? Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 32/2004, Kela, Helsinki.
- Kankaanpää, Salli 2006: Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Kankaanpää, Salli & Piehl, Aino & Räsänen, Matti 2012: Kuinka tutkia lakitekstin syntyä ja tekstilajin rajoja? Tekstianalyysia, muutosehdotuksia ja osallistuvaa havainnointia. Teoksessa Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käytäntöä. Toim. Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiilikä & Mikko Lounela. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29. Saatavilla osoitteesta <http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk29/>.
- Kimble, Joseph 2012: Writing for dollars, writing to please. Carolina Academic Press, Durham, North Carolina.
- Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Toimenpideohjelma 2011–2015. Ohjelmia ja strategioita 1/2011, liikenne- ja viestintäministeriö.

²⁶ Salminen och Ikola-Norrbacka 2009.

²⁷ T.ex. Konttinen 1982, Setälä 1988, Vuorela 1988, Asikainen 1998.

²⁸ Setälä 1988.

²⁹ Roivainen et al. 2011.

- Konttinen, Esa 1982: Asiointipulmat hallinnossa. Tutkimus kansalaisten kokemista ongelmista ja kitkatekijöistä. Joensuun korkeakoulu ja valtiovarainministeriön järjestelyosasto, Helsinki.
- Lainkirjoittajan opas 2013. Selvityksiä ja ohjeita / Utredningar och anvisningar 37, oikeusministeriö, Helsinki. Saatavilla osoitteesta <http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1378370560107.html>.
- Lainlaatijan opas 1996. Oikeusministeriö, Helsinki.
- Lehtinen, Essi 2008: Kertomuksia lapsista ja lasten määristä. Virastojen toimintakertomusten muutoksia. Kielikello 4/2008.
- Luukka, Minna-Riitta & Paikkala, Sirkka & Palmgren, Sten 2009: Julkishallinnon erisnimet ja niiden suunnittelu. Suomen ja ruotsin kielen lautakuntien kannanotto. Kielikello 4/2009.
- Miettinen, Tarmo & Väättänen, Ulla 2006: Hallintolaki hallintotoiminnassa. Hallintolain seurantatutkimuksen osaraportti I. Oikeusministeriön julkaisuja 2006:9, Helsinki.
- Paikkala, Sirkka 2000 (toim.): Kaavanimien hätäkaste. Nimistönsuunnittelu kunnissa 1999. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 113, Helsinki.
- Paikkala, Sirkka 2010: Fimeasta Stroke Unitiin – julkisten palvelujen nimet. Kielikello 3/2010.
- Paikkala, Sirkka & Pitkänen, Ritva Liisa & Slotte, Peter 1997: Paikannimet – yhteinen omaisuutemme. Tarvitaanko Suomessa paikannimilakia? Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 99, Helsinki.
- Piehl, Aino 2008: Virkamiehet EU:n säädösvalmistelussa: tasapainoilua oman kielen ja työkielten välissä. Teoksessa Kielen ja oikeuden kohtaamisia: Heikki Mattilan juhla kirja. Toim. Richard Foley & Tarja Salmi-Tolonen & Iiris Tukiainen & Birgitta Vehmas). Talentum, Helsinki.
- Piehl, Aino & Sommardahl, Eivor 2010: Työtä viranomaiskielen selkeyttämiseksi Saksassa. Kielikello 4/2010.
- Pohjoismaiden kielipoliittinen julistus 2006 = Deklaration om nordisk språkpolitik. ANP 2007: 746. Nordiska ministerrådet, Köpenhamn. Saatavilla osoitteesta http://www.norden.org/fi/julkaisut/julkaisut/2007-746/at_download/publicationfile.
- Pyhäniemi, Saija 2010: Päiväkotien kirjoitustyöt: mitä, miten, milloin? Kielikello 1/2010.
- Raevaara, Liisa & Sorjonen, Marja-Leena & Lappalainen, Hanna 2013: Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa. Työpapereita 46, Kela. Saatavilla osoitteesta <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/39251/Tyopapereita46.pdf?sequence=1>.
- Roivainen, Irene & Heinonen, Jari & Ylinen Satu 2011: Köyhä byrokation rattaissa. Kunnallissalan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut nro 4.
- Salminen, Ari & Ikola-Norrbäck, Rinna 2009: Kuullaanko meitä? Eettinen hallinto ja kansalaiset. Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia 288. Hallintotiede 37. Vaasan yliopisto, Vaasa.
- Setälä, Maija-Leena 1988: Julkisen palvelun kuva. Valtionhallinnon kehittämissäätiön julkaisuja, Suomen kaupunkiliitto, Kunnallissäätiö. Valtion painatuskeskus, Helsinki.
- Svenskt lagspråk i Finland. Slaf. Ruotsinkielinen lakikieli. 2010. Föreskrifter, anvisningar och rekommendationer från statsrådets kansli / Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 1/ 2010. Universitetstryckeriet, Helsingfors / Yliopistopaino, Helsinki. Saatavilla osoitteesta <http://vnk.fi/julkaisukansio/2010/m0110-svenskt-lagsprak-i-finland/pdf/sv.pdf>.
- Tiililä, Ulla 2007: Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Tiililä, Ulla 2011: Sanoilla lavastettu virasto. Tietoyhteiskunnan arkea sosiaali- ja hoiva-aloilla. Teoksessa Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Toim. Marjut Johansson & Pirkko Nuolijärvi & Riitta Pyykkö. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

- Tiililä, Ulla & Viertiö, Annastiina 2008: Kirjoittajien koulutus kannattaa. Kielikello 2/2008.
- Tilastokeskus 2012 = Suomi lukuina. Väestö. http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html.
- Verohallinto 2013 = Verohallinnon maine ja asiakastytyväisyys 2013. TNS Gallup.
- UNGEGN, United Nations Group of Experts on Geographical Names 2013: Summary world map of Authorities as of September 2013. <http://unstats.un.org/unsd/geoinfo/UNGEGN/nna.html>.
- Viertiö, Annastiina 2011: Hallinnossa kaivataan koulutusta ja laatua viestintään. Kielikello 4/2011.
- Viestintäpalvelujen kuluttajatutkimus 2012. TNS Gallup, Viestintävirasto.
- Virkamiesetiikka 2000 = Virkamiesetiikka. Selvitys virkamiesetiikan perustasta, nykytilasta ja kehittämisalueista. Valtiovarainministeriön työryhmämuistioita 8/2000. Helsinki.
- Vuorela, Terho 1988: Asiakaspalaute palvelujen laadun arvioinnissa. Valtionhallinnon kehittämiskeskus, Valtion painatuskeskus.
- Yhteinen nimiympäristömme. Nimistönsuunnittelun opas. 1999. Toim. Sirkka Paikkala & Ritva Liisa Pitkänen & Peter Slotte. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 110. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Centrala begrepp i handlingsprogrammet

I handlingsprogrammet används såväl relativt etablerad som mindre inarbetad terminologi kring språk. I arbetsgruppens uppdragsbeskrivning talas det på ett allmänt plan om *myndighetsspråk* och om *namn som hör till myndighetsspråket*. Dessutom talas det med hänvisning till regeringsprogrammet om *språket i lagstiftningen*, *språket i myndighetskommunikationen* och *språket i kontakterna med enskilda*. Dessa begrepp är centrala eftersom de också anger vilka områden arbetsgruppens uppdrag omfattar och uppdragets räckvidd. Nedan klargörs dessa begrepp tillsammans med andra centrala begrepp i handlingsprogrammet.

Allmänspråk är det allmänt begripliga standardspråk som används i samhället.

Med **fackspråk** avses det språk som används inom ett visst specialområde. Fackspråk kan vara vetenskapligt språk (t.ex. matematiskt och medicinskt fackspråk) eller yrkesspråk (t.ex. språket inom frisörs- eller byggbranschen).

Klarspråk är språk som uppfyller de allmänna kriterierna för klart språk: exempelvis ett gott myndighetsspråk är klart allmänspråk.

Med **klarspråksarbete** avses i handlingsprogrammet det arbete som syftar till att göra myndighetsspråket klarare (*virakielityö* på finska, *plain language work* i den anglosaxiska världen).

Med **lättläst språk** avses ett språk som till innehållet, ordförrådet och strukturen har anpassats så att det är lättare att läsa och förstå än allmänspråk. Lättläst språk är avsett för dem som har svårt att läsa eller förstå allmänspråk. Selkokeskus och den svenskspråkiga verksamheten LL-center, ansvarar för utvecklandet och definitionen av *lättläst språk* i Finland.

En **myndighet** är en statlig eller kommunal instans som sköter en offentlig förvaltnings- eller serviceuppgift.

Med **myndighetskommunikation** avses i handlingsprogrammet såväl förvaltningens interna som dess externa kommunikation. Den interna kommunikationen används exempelvis för att styra eller beskriva förvaltningens verksamhet. Med extern myndighetskommunikation avses information och annan kommunikation som riktar sig till grupper snarare än till enskilda. Många texter som skrivs för den interna kommunikationen, exempelvis strategier och verksamhetsberättelser, är allmänt tillgängliga och är därför samtidigt extern kommunikation.

Myndighetsspråk och förvaltningsspråk används i handlingsprogrammet i en och samma betydelse. Begreppen avser det språk som de statliga och kommunala myndigheterna och de som tillhandahåller offentliga tjänster använder i sitt arbete. Myndighetsspråk och dess synonymer har ofta en negativ klang, men i själva verket har myndighetsspråket ett brett användningsområde: det används i såväl daghemmens informationsblad som i finansministeriets anvisningar, i sjukvårdsdistriktens strategier och i hovrättens beslut och i vårdplanen för klienterna inom hemvården.

Med **namn som hör till myndighetsspråket** avses både de namn som används i myndighetsverksamheten och de namn som myndigheterna själva planerar. Det kan röra sig om exempelvis namn på administrativa områden, organisationer och offentliga tjänster, projekt och webbportaler och också namn på planområden och områden med glesbebyggelse. Myndigheterna använder dessutom i sitt arbete etablerade ortnamn, både i oförändrad form och som en del av planerade namn (t.ex. *Regionförvaltningsverket i Lapp-land*). Vissa namn förekommer i vår lagstiftning och är därför officiella, men det innebär inte nödvändigtvis att namnen språkgranskats eller standardiserats.

Med **den offentliga förvaltningen** avses i handlingsprogrammet staten, kommunerna och andra offentliga organ, exempelvis kommunförbunden.

Vid sidan av *skrivande* används i handlingsprogrammet begreppen **skriva in** eller **anteckna** och **dokumentering**. Det finns en betydelseskillnad mellan dessa verksamheter: *skrivande* kan hänvisa till en kreativ process, medan *skriva in* eller *anteckna* i regel hänför sig till kortfattade anteckningar t.ex. i olika register. *Dokumentering* tillför antecknandet och skrivandet en ytterligare dimension av registrering och lagring och någon form av beviskraft. I olika branscher kan något av dessa begrepp användas allmänt för att beskriva en process som liknar textförfattande.

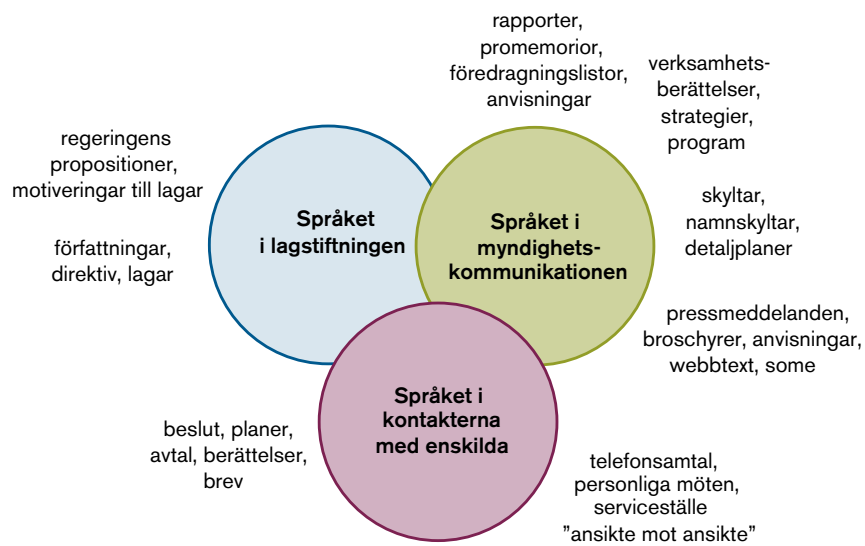
Med **språket i kontakterna med enskilda** hänvisas i handlingsprogrammet till det talade och skrivna språk som myndigheterna använder då de kommunicerar med enskilda personer. Individuellt anpassade texter är exempelvis förmåns- och stödbeslut, avtal och brev samt olika planer, rapporter och berättelser inom vård och service. *Muntliga kontakter* är telefonsamtal och personliga möten, kundförhandlingar och besök ”vid luckan”: det väsentliga är att den ena samtalsparten är en enskild person och den andra en eller flera myndigheter eller anställda inom den offentliga servicen.

Med **språket i lagstiftningen** avses i handlingsprogrammet primärt *författningsspråket*, som används exempelvis i lagar, förordningar och direktiv. Med språket i lagstiftningen avses också motiveringstexten i regeringspropositioner och lagar, som inte är författningsspråk.

Standardtexter är textavsnitt av olika längd (fraser, stycken) som lagras i datasystem och som används t.ex. för att producera beslutstext. Med hjälp av korta koder väljer skribenten i ett urval av hundratals standardtexter (så kallade frasbanker) den standardtext som lämpar sig för varje enskilt fall. Standardtexter bearbetas i allmänhet inte utan tas in i texten i oförändrad form.

Med **text** avses i handlingsprogrammet en skriftlig betydelsehelhet.

Textmedvetenhet är insikten om hur olika texter och texttyper fungerar i olika miljöer och organisationer.

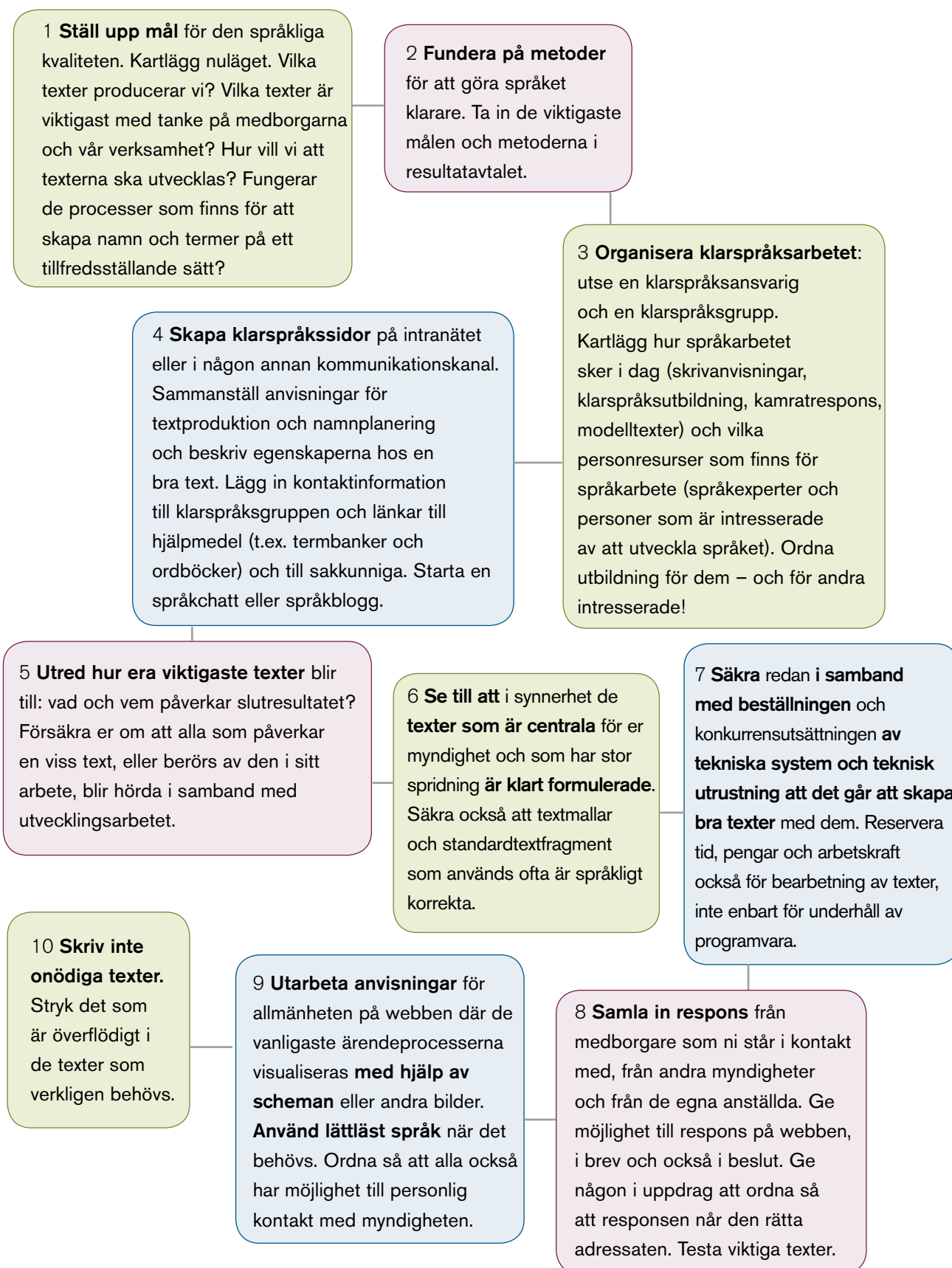


Figur 1. Språkformer i olika textgenrer

Åtgärder och rekommendationer enligt område

Förslag eller rekommendation	Påverkansområden				Utbildning
	Alla sektorer	Språket i lagstiftningen	Språket i kontakterna med enskilda	Språket i myndigheternas kommunikation	
2.1 Förslag till åtgärder inom statsrådet					
1. Myndighetsspråket inkluderas i resultatavtal	x				
2. Termbank	x				
3. Lag om ortnamn	x				
4. Klarspråksombud	x				
5. Klarspråkskampanj	x				
2.2 Rekommendationer om gemensamma åtgärder inom statsförvaltningen					
1. Anvisningar och utbildning i planering av namn, tjänstebeteckningar och termer och om deras språkdräkt	x	x	x	x	x
2. Anvisningar om språkliga åtgärder som stöd för processbeskrivningen för lagberedningen		x			
3. Exempel ur författningar som stöd för Lainkirjoittajan opas		x			
4. Anvisningar om hur begripligheten hos EU-rättsakter kan påverkas		x			
5. Utbildning för lagberedare		x			x
6. Åtgärder för att påverka mängden text	x	x			
7. Textbank	x	x	x	x	
8. Gemensamt utbildningsprogram	x	x	x	x	x
2.3 Rekommendationer om åtgärder inom de enskilda myndigheterna					
1. Organisering av klarspråksarbetet	x				
2. Språket inkluderas i processbeskrivningarna	x		x	(x)	
3. Anvisningarna synliggörs	x				
4. Lättläst språk			x	x	x
5. Textkvaliteten i system för textproduktion			x	x	
6. Respons		(x)	x	x	
7. Information om hur ärendeprocessen fungerar			x	x	
8. Kontakter med enskilda			x	x	(x)
9. Termarbete		(x)	x	x	(x)
10. Planmässig språkutbildning		(x)	(x)	(x)	x
3.1 Rekommendationer till universitet, yrkeshögskolor och yrkesläroanstalter					
1. Tillräckliga och integrerade språkstudier					x
2. Språkligt stöd för studerande med annat modersmål än finska eller svenska					x
3. Universiteten inför strategiska riktlinjer för användningen av nationalspråken respektive andra språk i substansstudierna					x
4. Andelen språkstudier vid yrkeshögskolor					x
5. Språkkunskaper som behövs inom offentlig förvaltning inkluderas i undervisningsplanen för modersmålet inom yrkesutbildningen					x

Klarspråkstips för myndigheter



Klarspråkstips för anställda

Varför skriver du texten?

- ☐ Behövs texten, eller kan ärendet skötas effektivare t.ex. med ett telefonsamtal?
- ☐ Ska texten ge information om något (t.ex. ett beslut), övertyga läsaren om något eller få läsaren att handla enligt dina anvisningar?
- ☐ Vilket syfte är viktigast? Betona det i texten.

För vem är texten avsedd?

- ☐ Skriver du för någon som är insatt i frågan (kolleger, experter inom ditt eget fackområde) eller för mottagare som inte behärskar ämnet? Anpassa ordvalet och textens innehåll och form enligt den tänkta mottagaren.
- ☐ Tänk på tonfallet i texten och på hur läsaren kan uppleva ditt sätt att uttrycka dig. Till exempel kategoriska påståenden eller lagcitat som du själv betraktar som neutrala kan av läsaren uppfattas som bryska, eller rentav hotfulla.

Vad bör ingå i texten och vad kan utelämnas?

- ☐ Finns det tillräckligt med bakgrundsinformation i din text och tillräckligt med samband mellan olika element i texten för att läsaren ska förstå det väsentliga? Kan läsaren eventuellt få hjälp av ytterligare information (en länk, en broschyr, kontaktinformation)?
- ☐ Innehåller texten sådant som endast har relevans för dina chefer eller kolleger. Det som inte ger läsarna väsentlig information kan i stället göra det svårare att fokusera på det viktiga i texten.

Är texten ändamålsenligt uppbyggd?

- ☐ Börja med det som är viktigast, om det inte finns särskilda skäl att inte göra det. Använd mellanrubriker för att läsaren ska kunna orientera sig i texten.
- ☐ Använd termer som läsaren känner till. Om du inte kan undvika att använda facktermer ska du förklara dem.
- ☐ Använd vid behov listor, figurer och diagram som visuell hjälp. Använd också färger.
- ☐ Tänk efter om texten kan förkortas.

Vad kan göras för att namn, tjänstebeteckningar och termer ska bli bra?

- ☐ Fundera på om de som behöver namnet, tjänstebeteckningen eller termen kan förstå och använda dem. Kom ihåg att namn och förkortningar ska låta naturliga på finska, svenska och samiska. Tänk också på att många har svårt att minnas och använda engelska namn och namn som är ogenomskinliga.
- ☐ Om namn behöver motsvarigheter på främmande språk ska de översättas separat. Dessa namn ska användas bara när man också i övrigt kommunicerar på det språket.
- ☐ Tänk på vem som kan anlitas som hjälp när nya namn och termer ska skapas. Reservera tid för att konsultera sakkunniga på din egen arbetsplats och vid behov också utomstående språkexperter och andra experter. Överväg vid behov också att rådfråga en bredare krets eller intressentgrupper.

Enkätcitaten på finska och svenska

- 1 Kieli tuntuu pieneltä asialta, mutta oikeastaan se on kaiken lähtökohta ja todella iso juttu. Ja tähän uudistukseen ei tietojärjestelmiin verrattavia miljoonahankintoja edes tarvitse tehdä. Kansalaiskysely

Språket kan kanske kännas som en petites, men i själva verket är det a och o. Och de föreslagna åtgärderna kostar en bråkdel av det som läggs ner på nya datasystem. Medborgarenkäten

- 2 Tunnistakaa kuntien arkielämä: kiireiset asiantuntijat suoltavat tekstiä kaikilta toimialoilta, kaikista palveluista ja samalla tekstiä usein oletetaan tuottavan ja valvovan viestintäihmisten, joita ei pienissä ja keskisuurissa kunnissa ole kuin muutama. Kuntakysely

Vardagen i kommunerna är krass: samma stressade experter spottar ur sig texter för alla sektorer och om all service. Vi tror kanske att texterna författats av professionella skribenter, men kommunikationsexperterna är lätt räknade i de små och medelstora kommunerna. Kommunenkäten

- 3 Vanligare språk, var så goda! Medborgarenkäten

Tavallisempaa kieltä, kiitos! Kansalaiskysely

- 4 Pitäisi olla joku forum, jossa olisi sanakirjasana ja virkakielessä käytetty sana ja virkamiehet voisivat itse katsoa sana sanalta, miten jonkin käsitteen suomalaistuminen tapahtuu, jotta ilmaisua voitaisiin täsmentää. Kansalaiskysely

Det borde finnas ett forum där man hittar både ordboksord och ord som används i myndighetsspråket och där tjänstemännen själva kan kolla hur ett begrepp har kommit in i språket och hur man kan precisera uttrycket. Medborgarenkäten

- 5 Det finns varken tid eller pengar om vi ser på språkvård som en skild verksamhet bland andra och då prioriteras språkvården bort. Kommunenkäten

Kielenhuoltoon ei löydy aikaa eikä rahaa, jos sitä pidetään muusta erillisenä toimintona, ja silloin se karsitaan pois vähemmän tärkeänä tehtävänä. Kuntakysely

- 6 Olisi hyvä olla auktorisoitu kielenhuollon yksikkö, joka voi kohdentaa ohjeita koko valtiorhallintoon tai johonkin sen toimialaan. Nimikysely

Vi behöver en auktoriserad språkvårdsenhet som kan ge anvisningar för hela statsförvaltningen eller någon sektor inom den. Namnenkäten

- 7 Missään ei vaikuta olevan tietopankkia, josta kävisi ilmi, että mitä mikäkin tarkoittaa. Nimikysely

Det tycks inte finnas någon databank någonstans där man kan kolla vad en viss term egentligen betyder. Namnenkäten

- 8 Nimet, virkanimikkeet ja termit tulisi olla koko valtionhallinnossa yhteneväiset. Nimikysely
Namn, tjänstebeteckningar och termer borde vara enhetliga inom hela statsförvaltningen. Namnenkäten
- 9 Myös kuntaliitokset luovat sekamelskaa. Miksi pitäisi sanoa Kouvolan Anjalankoskella kun kaikki tietävät paikannimen Anjalankoski yksinäänkin. Hyviä, hyvälaatuisia nimiä ovat "Vallilan ammattikoulu", "Oulun lääni", "Lääkintöhallitus", "Tampereen poliisilaitos". Nimikysely
Också kommunsammanslagningarna skapar oreda. Varför ska man säga Anjalankoski i Kouvola, när alla känner till ortnamnet Anjalankoski också utan precisering. Bra, högkvalitativa namn är "Vallgårds yrkesskola", "Uleåborgs län", "Medicinalstyrelsen", "Tammerfors polisinnrättning". Namnenkäten
- 10 Toimenkuvaani työssä on kuulunut tekstin kielellisen sujuvuuden tarkistaminen, mutta vaikeutena on ollut esimiehen jääräpäinen pysyminen kapulakielessä. Kansalaiskysely
Till mina arbetsuppgifter har hört att kontrollera att språket i texterna är smidigt. Problemet är att min chef envisas med att skriva kanslispråk. Medborgarenkäten
- 11 Tarpeettoman pitkät organisaationimet ovat myös ongelma monenlaisille viestijöille. Kansalaiskysely
De onödigt långa namnen på organisationerna är också ett problem för alla som behöver kommunicera om dem. Medborgarenkäten
- 12 Kaiken kaikkiaan voisi sanoa, että nimihulluttelu ja organisaatiouudistushulluttelu ovat naimisissa keskenään. Nimiä värkkääviltä virkamiehiltä myös puuttuu ymmärrys siitä, kuinka pitkän prosessin kautta nimi ja nimen takana oleva toiminta, yhteydensaanti siihen ylipäänsä voi vakiintua kansan keskuudessa käyttökelpoiseksi. Vakiintuneiden nimien muutteluun ja uudelleen muotoiluun ei pitäisi ryhtyä ilman painavaa syytä. Nimikysely
I det stora hela kunde man säga att namnidiotin och organisationsreformidiotin går hand i hand. De tjänstemän som knåpar ihop namnen har inte heller någon som helst uppfattning om hur lång tid det de facto tar innan namnet, den verksamhet som ligger bakom namnet eller överlag sambandet med namnet etableras på ett vettigt sätt hos medborgarna. Det ska finnas vägande skäl innan man börjar ändra och skriva om etablerade namn. Namnenkäten
- 13 Esimerkiksi tarkastajia ja ylitarkastajia alkaa olla joka virastossa ja hyvinkin erilaisissa tehtävissä. Kaikki eivät suinkaan edes tarkasta. Hyvä sentään jos ylitarkastajat eivät ylitarkasta! Nimikysely
Numera finns det t.ex. inspektörer och överinspektörer på alla myndigheter, och ofta i väldigt olika uppgifter. I många fall omfattar arbetsuppgifterna ingen inspektion alls. Man får väl ändå vara glad att inte överinspektörerna överinspekterar... Namnenkäten
- 14 Kuntalaisten yhdenvertaisuuden toteutumiseksi olisi todella tärkeää yhtenäistää kuntien käytänteitä ja järjestää yhteiskoulutuksia. Kuntakysely
För att kommuninvånarnas lika rättigheter ska tillgodoses i praktiken är det verkligen viktigt att man förenhetligar kommunernas praxis och ordnar gemensam utbildning. Kommunenkäten
- 15 Att bygga upp en textbank med goda mallar, skulle vara en mycket positiv sak som alla skulle ha nytta av. Mallarna bör även i vissa fall vara juridiskt granskade, för börjar man tveka kring mallarnas kvalitet så kommer de inte att användas. Kuntakysely
Olisi oikein hyvä koota tekstipankki hyvistä malliteksteistä, ja siitä hyötyisivät kaikki.

Tiettyt mallit pitäisi tarkistuttaa juridiselta kannalta, koska jos niiden pätevyyttä ruvetaan epäilemään, ei niitä oteta käyttöön. Kommunenkäten

- 16 Jokaiselle joka joutuu tavalla tai toisella työssään kirjoittamisen kanssa tekemisiin, tulisi olla mahdollisuus vaikkapa parin vuoden välein käydä esim. itseopiskeluna tai verkkokurssina kielenhuollon ja tiedottamisen päivitystä. Kuntakysely

Var och en som på ett eller annat sätt arbetar med texter borde ha möjlighet att förslagsvis vartannat år uppdatera sina kunskaper i språkvård och kommunikation, exempelvis i form av självstudier eller webbkurser. Kommunenkäten

- 17 Liian usein asiakkaille myös tarjotaan vastaukseksi suoraan lakitekstiä, joka on yleensä täysin käsittämätöntä peruskansalaiselle (miksi näin muuten on?). Kansalaiskysely

Alltför ofta besvaras kunderna med direkta citat ur lagtext, som i allmänhet är helt obegripliga för gemene man (man frågar sig varför det är så?). Medborgarenkäten

- 18 Olen itse töissä käräjäoikeudessa, ja silti on joskus hankala ymmärtää lakikieltä. Sitä pitäisi yksinkertaistaa. Kansalaiskysely

Jag arbetar själv vid en tingsrätt, men också jag har ibland svårt att förstå lagspråk. Lagspråket borde förenklas. Medborgarenkäten

- 19 I dagens läge kommer först en finsk version och senare en översättning till svenska om det alls kommer någon översättning. Kommunenkäten

Nykytilanne on se, että ensin tulee suomenkielinen versio ja käänös ruotsiksi myöhemmin jos ollenkaan. Kuntakysely

- 20 Eivät substanssivirkamiehet eksy kielitiedon lähteisiin (esim. Kotuksen virkakielisivustolle), ellei heidän oma työpaikkansa aktiivisesti ohjaa heitä niihin. Kansalaiskysely

Inte förirrar sig substans tjänstemännen till källorna för språkinformation (t.ex. Språkinstitutets webbsidor om myndighetsspråket), om inte deras egen arbetsplats aktivt hänvisar dem dit. Medborgarenkäten

- 21 Virkamiesten kirjoittamiskoulutusta voisi olla enemmän. Siinä painotettaisiin yksinkertaisesti sitä, että tekstin on oltava ymmärrettävää. Virkamiestiimeissä voisi puhua kieliasioista enemmän. Kansalaiskysely

Det kunde gärna ordnas mer skrivutbildning för tjänstemän. I utbildningen borde man helt enkelt betona hur viktigt det är att texten är begriplig. I tjänstemannateamen kunde man oftare ta upp språkfrågor. Medborgarenkäten

- 22 Jag påpekade att de använde andra namn för grupperna [i eftermiddagsvården] än vad skolan gör, och att de åtminstone borde förklara inom parentes vad gruppen kallas i skolan. Tjänstemannen förstod inte alls detta argument, utan sade ungefär "detta är det officiella namnet, punkt slut". Medborgarenkäten

Huomautin, että [iltapäivähoidon] ryhmistä käytettiin eri nimityksiä kuin koulu käyttää ja että pitäisi kertoa ainakin sulkeissa, miten niitä koulussa nimitetään. Virkamies ei ollenkaan ymmärtänyt tätä argumenttia, vaan sanoi suunnilleen "tämä on virallinen nimitys, ja sillä siisti". Kansalaiskysely

- 23 Kelaan soitin muutama vuosi sitten ja tarjouduin jonkun ex-kollegani kanssa Kelan lähettämien kirjeiden koelukijaksi (kahvipalkalla). Ehdotan, että virallisten tahojen yhteyteen todellakin kootaan koelukijaryhmä. Kansalaiskysely

För ett antal år sedan ringde jag till FPA och erbjöd mig att tillsammans med en tidigare

kollega bli provläsare för FPA:s brev (med kaffelön). Jag föreslår på allvar att det bildas en provläsargrupp för den offentliga sektorn. Medborgarenkäten

- 24 Mistä tiedän, mikä vanhukseni tomintakyky on, entä mitä elämänhallinta voisi olla? Mahdollisuus saada sauna- jne palveluita, mutta saako? Missä tapauksessa, ja kuka saa, millä perusteella, mistä haetaan tietoa, mistä palveluja? Kansalaiskysely
- Hur vet jag vilken funktionsförmåga min äldre anhöriga har, hur vet jag vilken livskompetens han eller hon kunde ha? Det talas om möjligheter att få bastutjänster och andra tjänster, men får man sådana i praktiken? I vilka situationer får man service, vem är berättigad och på vilka grunder, var får man information, vem tillhandahåller tjänsterna? Medborgarenkäten*
- 25 Sairaudet, jopa samat sairaudet, eivät ole samanlaisia muun muassa työkyvyttömyyden näkökulmasta. Tästä johtuen kielteisissä päätöksissä käytettyjä yleisiä fraaseja ei voi käyttää kaikille saman tai melkein saman sisältöisinä, kuten niitä nyt käytetään. Kansalaiskysely
- Sjukdomar är inte likadana, inte ens en och samma sjukdom, bl.a. när det gäller invaliditetsfrågor. Därför kan de standardfraser som används i beslut om avslag inte användas med samma eller nästan samma formulering för alla kunder, så som man gör idag. Medborgarenkäten*
- 26 Mietin joskus myös, millaisilla papereilla näihin kyseisiin virkoihin päästään. Mitä vaatimuksia asetetaan äidinkielen kirjalliselle ja suulliselle tuottamiselle? Myöskään ylempien asteiden koulutuksessa ei kielenhuoltoon panosteta tarpeeksi. Tulokset ovat selvästi näkyvillä, valitettavasti. Kansalaiskysely
- Ibland undrar jag också med vilka betyg någon tjänsteman egentligen har fått sitt jobb. Vilka krav ställs det på skriftlig och muntlig framställning på modersmålet? Inte heller inom den högre utbildningen satsas det tillräckligt på språkvård. Resultaten är tyvärr alltför synliga. Medborgarenkäten*
- 27 Kouluttajien ja opettajien pitäisi oivaltaa opiskelijan ammatti-identiteettiä kehittäessään, että olennaista ei ole oman ammatin sisäisen slangin oppiminen vaan tehokkaan, yksiyymmärteisen kommunikointivälineen kehittäminen ja siitä huolehtiminen virkavuosien karttuessakin. Kansalaiskysely
- När utbildare och lärare utvecklar de studerandes yrkesidentitet borde de inse att det väsentliga inte är att studerandena lär sig den yrkesslang som används inom det egna fackområdet utan att de utvecklar ett effektivt och entydigt verktyg för kommunikation och att de värnar om det ännu efter flera år i tjänst. Medborgarenkäten*
- 28 Kyseessä oli pieni kirurginen toimenpide. Lääkäri sai kaiken kuulostamaan latinan kielellä vähintään parantumattomalta taudilta. Olen itse alan ammattilainen ja näihin ammattikielisiin jorinoihin kollegoissa törmää. Kansalaiskysely
- Det rörde sig om ett obetydligt kirurgiskt ingrepp. Genom att använda latinska termer fick läkaren det att låta som en nära nog obotlig sjukdom. Jag arbetar själv i branschen och stöter ofta på liknande jargong hos kolleger. Medborgarenkäten*
- 29 Sama asia ehkäisyneuvolan kanssa. Pitää osata etsiä keinotekoisella nimellä seksuaaliterveys tai perhesuunnittelu. Kauheita sanoja. Kansalaiskysely
- Detsamma gäller preventivrådgivningen. Man ska veta att uppslagsordet är den konstgjorda termen sexualhälsa eller familjeplanering. Vilka gräsliga ord. Medborgarenkäten*



Opetus- ja kulttuuriministeriö

Undervisnings- och kulturministeriet

Ministry of Education and Culture

Ministère de l'Éducation et de la culture

ISBN 978-952-263-252-4 (PDF)

ISSN-L 1799-0327

ISSN 1799-0335 (PDF)